NTTドコモグループ

CSR報告書2010

－詳細版－

つなぐ。それは、ECO

NTTドコモグループCSR報告書2010 詳細版

目次

編集にあたって
編集方針 2

ドコモのCSR
NTTドコモCSRメッセージ 4
トップコミットメント 5
CSRの推進体制 7
ステークホルダーとの関わり 11
CSRに関する目標と実績 15

一人ひとりに
特集:ドコモショップのハーティスタイル 22
お客様満足度向上のための目標 25
お客様満足の追求
サービス・サポートの充実 26
お客様とのコミュニケーション 28
わかりやすい料金体系整備 30
正確でわかりやすい広告表示 34
お客様満足度向上のための研究開発 35
ユニバーサルデザインの推進
ユニバーサルデザインに対する基本的な考え 37
製品・サービスのハーティスタイル 38
お客様窓口のハーティスタイル 42

安定した品質で
特集:通信エリア品質の改善 44
安定した通信品質の提供
通信エリアの改善・拡大 47
通信の安定確保 50
災害時への備え 51
製品安全の確保
製品品質の保証 58
電波の安全性への配慮 61

安心・安全を実現して
特集:ケータイ安全教室 62
社会的影響への配慮
子どもたちへの影響配慮 65
迷惑メール・迷惑電話への対応 69
マナーへの配慮 70
不正利用の防止 71
情報セキュリティの確保 73
安心・安全につながる新しい取組み
子どもの安全を守る製品・サービスの開発 74
社会の持続的発展に貢献するサービスの提供 76
将来を見据えた研究開発 80

地球環境を守りながら
特集:ドコモの環境保全への取組み 82
環境マネジメント
基本理念 87
環境マネジメントシステム 88
環境法規制の順守 91
グリーン調達の推進 92
環境会計 93
環境目標 95
事業活動にともなう環境影響 98
設備の環境負荷低減
地球温暖化の防止 100
廃棄物の削減 104
お客様とともに進める環境活動
地球温暖化防止への貢献 105
省資源・リサイクルの推進 106
環境配慮型携帯電話の開発 108
お客様とのコミュニケーション 110
環境貢献活動
環境保護への貢献 111
各支社の主な取組み 113

社会貢献活動
安全な社会基盤整備への貢献活動 116
子どもを支援する活動 118
社会福祉活動 120
お客様とともに進める社会貢献活動 122
NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンドの取組み 123
各支社の主な取組み 125

社員がいきいきと働けるように
人材の雇用・処遇 127
社員の能力開発の支援 131
人権啓発の推進 133
ワークライフバランスへの配慮 134
心身の健康サポート 137
社員とのコミュニケーション 138

ビジネスパートナーとともに
ドコモショップとともに 139
お取引先とともに 141

経営体制
コーポレート・ガバナンス体制 145
コンプライアンス 147
リスクマネジメント 151
株主・投資家への責任 153

ドコモの概要
事業概要 155
ステークホルダーとの経済的関係 157

第三者意見・評価
第三者意見 158
CSRに関する主な評価 160

ガイドライン対照表
GRIガイドライン対照表 161
環境省ガイドライン対照表 175

編集方針

編集にあたって

※ 冊子（ダイジェスト版）の2ページにも掲載しています。

ドコモでは、ステークホルダーの皆様との対話を深めるために、CSR（Corporate Social Responsibility：企業の社会的責任）の考えや取組みをまとめた「CSR報告書」を毎年発行し、報告内容の充実を図っています。
2010年版報告書も前年同様、ウェブサイトと冊子を発行し、「NTTドコモCSRメッセージ」に沿った「一人ひとりに」「安定した品質で」「安心・安全を実現して」「地球環境を守りながら」の4つの特集と、社会貢献活動、社員、ビジネスパートナーに関する取組み、経営体制の各章を加えた8つの章で全体を構成しました。

報告メディアについて

ウェブサイト

ウェブサイトをCSR報告の基本的なメディアと位置づけ、CSRに関するさまざまな取組みを網羅的に掲載しました。前年のウェブサイトに対して、「項目数が多く、何が重要な情報なのかわかりにくい面がある」とのご意見をいただいたことから、特集と重要な報告項目が見つけやすくなるよう、画面設計の改善などを行いました。

冊子

ウェブサイト掲載情報のなかから、ステークホルダーの皆様の関心が高い情報や2009年度に進捗があった情報を中心にダイジェスト化して、冊子にまとめました。なお、読者の方々からいただいた「もっと手軽に読める内容にしてほしい」とのご意見や環境保全の観点などを踏まえて、前年の冊子よりページ数を削減しました。

報告対象期間

原則として、2009年度（2009年4月1日～2010年3月31日）を対象としていますが、一部は2009年度以前・以降の報告を含んでいます。

報告対象組織

原則として、ドコモグループ（（株）NTTドコモおよび機能分担子会社26社）を対象としています。
「ドコモ」はドコモグループを表しています。「連結」は、（株）NTTドコモ、機能分担子会社26社、その他の子会社を表しています。この原則と異なる場合は対象企業を明示しています。

機能分担子会社26社（2010年5月1日現在）

ドコモ・サービス（株）、ドコモエンジニアリング（株）、ドコモ・モバイル（株）、ドコモ・サポート（株）、ドコモ・システムズ（株）、ドコモ・ビジネスネット（株）、ドコモ・テクノロジ（株）、ドコモサービス北海道（株）、ドコモエンジニアリング北海道（株）、ドコモサービス東北（株）、ドコモエンジニアリング東北（株）、ドコモサービス東海（株）、ドコモエンジニアリング東海（株）、ドコモモバイル東海（株）、ドコモサービス北陸（株）、ドコモエンジニアリング北陸（株）、ドコモ・サービス関西（株）、ドコモ・エンジニアリング関西（株）、ドコモ・モバイルメディア関西（株）、ドコモサービス中国（株）、ドコモエンジニアリング中国（株）、ドコモサービス四国（株）、ドコモエンジニアリング四国（株）、ドコモサービス九州（株）、ドコモエンジニアリング九州（株）、ドコモアイ九州（株）

発行時期

- 冊子 2010年6月
- ウェブサイト 2010年9月

参考：前回発行2009年9月、次回発行予定［冊子］2011年6月　［ウェブサイト］2011年9月

参考にしたガイドライン

- GRI（Global Reporting Initiative）「サステナビリティ・レポーティング・ガイドライン第3版（G3）」
- 環境省「環境報告ガイドライン 2007年版」

お問い合わせ先

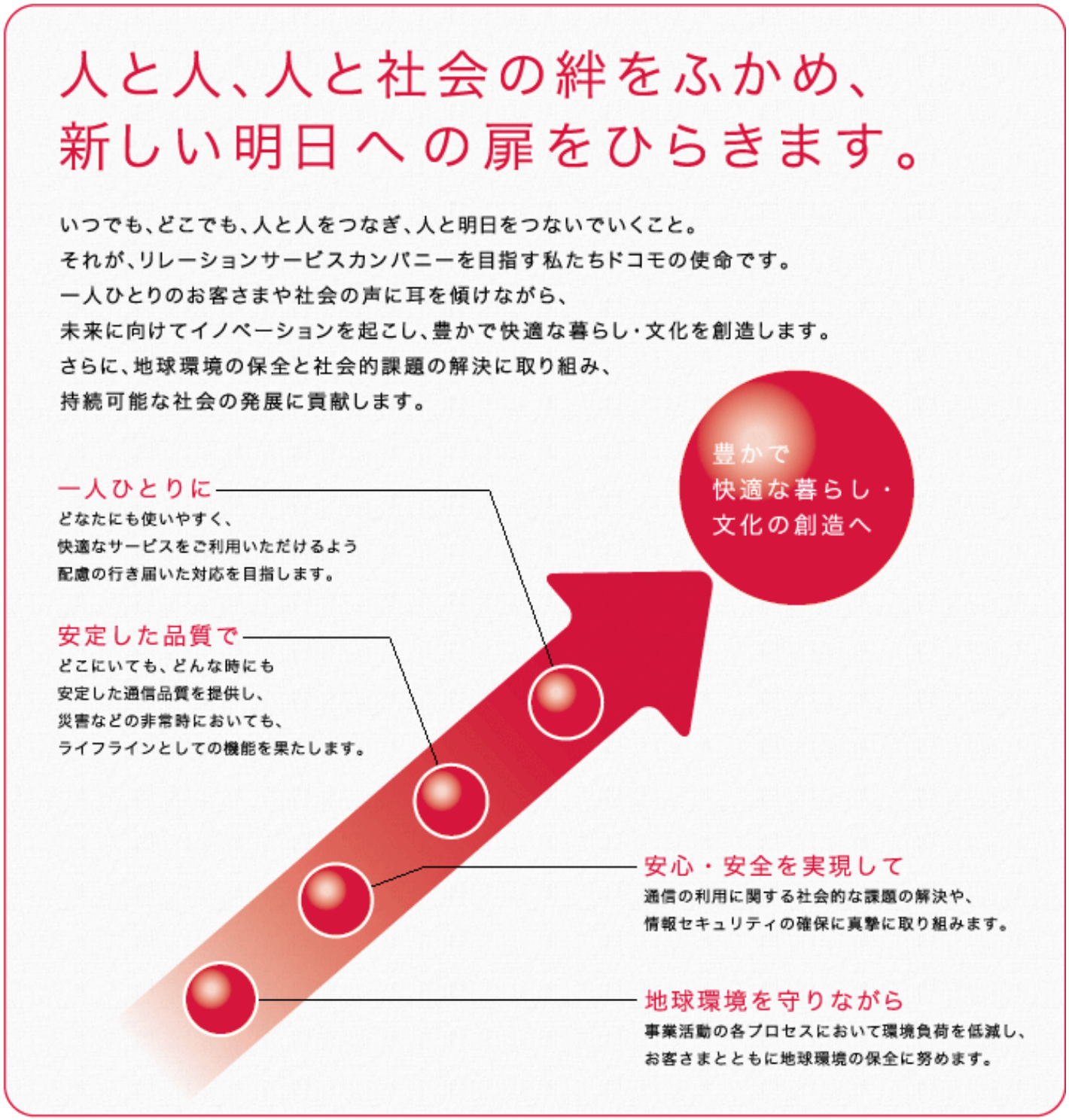
株式会社NTTドコモ 社会環境推進部
〒100-6150 東京都千代田区永田町2丁目11番1号 山王パークタワー
TEL：03-5156-1111
FAX：03-5156-0301
csr@nttdocomo.co.jp
（クリックするとメールソフトが起動します）

掲載している会社名、商品名、サービス名は、（株）NTTドコモあるいは各社の商標または登録商標です。

NTTドコモCSRメッセージ

※ 冊子（ダイジェスト版）の1ページにも掲載しています。

ドコモは、ステークホルダーの皆様に向けてCSRに対するドコモの基本的な考えや姿勢をご理解いただくためのステイトメントとして、「一人ひとりに」「安定した品質で」「安心・安全を実現して」「地球環境を守りながら」の4つからなる「NTTドコモCSRメッセージ」を定めています。



※ NTTドコモCSRメッセージはNTTグループのCSR憲章を踏まえたものです。

トップコミットメント

CSRを企業経営の根幹に据えて社会の期待に応え続けます

※ 冊子（ダイジェスト版）の3～4ページにも掲載しています。

CSRを企業経営の根幹に据えて

代表取締役社長
山田　隆持

社会では、グローバル化の進展、環境問題の深刻化、ブロードバンドの普及、さらに日本では人口減少と高齢化など、さまざまな課題や変化が発生してきています。また、携帯電話を一人1台所有する時代において、携帯電話との関わりは多様化し、個人のコミュニケーションの質は変化してきています。
今後も事業活動を通じて、社会の抱えるさまざまな課題にしっかりと向き合い、10年後、20年後を見据え、一人でも多くの人が幸せに生きられる持続可能な社会の実現に貢献し続けていきたいと考えています。その思いを実現するために、常にお客様や社会の声に耳を傾け、課題解決に積極的に取り組みます。この1年間、私たちドコモは、すべての人々が豊かで暮らしやすい安心・安全な社会の実現とその持続的な発展への貢献をめざして、CSRメッセージで重点課題と定めている4つの取組み、すなわち、「地球環境保全への取組み」「安心・安全なモバイル社会の実現」「災害発生時の多様な対応」「ユニバーサルデザインの推進」の着実な実行・進捗を図り、それぞれの取組みにおいて一定の成果を上げることができました。

いつでもお客様一人ひとりに安心と安全を提供していくために

携帯電話の普及にともない、個人のコミュニケーション手段が多様化した一方で、携帯電話が負の影響を及ぼす場合があり、この問題に取り組むことは携帯電話事業者としての当然の責務と考えています。
最も憂慮している青少年への負の影響という問題に対し、子どもたちに携帯電話を使うさいのルール・マナーや、犯罪・トラブルへの対処方法を啓発する「ケータイ安全教室」を、2009年度は全国で約5,500回、約80万人を対象に実施し、2004年の開始以来累計開催数は約14,700回、受講者数は約229万人となりました。加えて、「ケータイ安全教室」の映像教材を全国の小中学校約31,500校に無料でお届けいたしました。
また、2009年4月より、振り込め詐欺のような社会問題に対応したシニア向けの「ケータイ安全教室」を実施しており、2009年度は全国で約600回実施、約14,800人の方々に受講していただきました。
一方で、有害サイトなどへのアクセスから子どもたちを守り、安心して携帯電話を使える社会の実現をめざして、フィルタリングサービスの機能拡充にも力を入れています。
また、店舗や携帯電話にユニバーサルデザインを取り入れる活動「ドコモ・ハーティスタイル」を推進しています。2009年度は、ドコモショップのバリアフリー化に注力し、店舗入口の段差解消をはじめとした、すべてのお客様に使いやすい店舗づくりをめざしました。また、シニアや障がいのあるお客様も来店時によりご満足いただけるようなドコモショップスタッフの応対スキル向上に努めています。
さらに災害対策の対応においては、設備の二重化や伝送路の多ルート化、建物や鉄塔の耐震補強を進めるとともに、衛星エントランス搭載移動基地局車などの復旧機器の増強を行いました。災害用伝言板においては、携帯電話事業者5社を跨って確認可能な「全社一括検索」の導入などを実施しました。また緊急速報「エリアメール」を自治体の防災対策に役立てていただくため、積極的に普及を図っています。

ICTサービスの拡充と省エネで温暖化の防止に取り組んでいます

私たち人類が直面する差し迫った課題である地球温暖化防止については、ドコモも低炭素社会の実現に向けて総力を挙げて取り組む必要があります。
ドコモが提供しているICT（情報通信技術）サービスは、人やモノの移動を減らし、社会の温室効果ガス削減に貢献します。
同時に、事業活動にともなって排出している温室効果ガスの削減にも積極的に取り組んでいます。ドコモが排出している温室効果ガスは、主にモバイル通信ネットワークの運用によって消費した電力から生じています。近年の契約者数の増加やICTサービスの拡充によって消費電力量は増加傾向にありますが、お客様へのサービス向上と温暖化対策の両立をめざして、ドコモでは2008年度に「立川ICTエコロジーセンター」を設置しました。
ここでは、直流給電システム、空調新技術、省電力サーバを組み合わせて大幅な省エネ化をめざす実用化検証を進めており、第1期検証にて当初の目標を上回る従前設備比最大66%のCO_2排出量削減効果を実証しました。この検証成果を通信設備に適用し、さらなるCO_2削減をめざします。
また、1999年から続けている「ドコモの森」づくりは、2009年度、新しく5ヶ所に設置し、累計数は48ヶ所、総面積は約192ヘクタールとなりましたが、2010年度中に全都道府県への「ドコモの森」の設置を完了し、森林整備活動を推進するとともに、生物多様性の保護に貢献していきます。
また、リサイクルの取組みに関して、多くのお客様にご協力いただき、回収を始めた1998年から2009年度末までにご不要となった携帯電話を累計約7,254万台回収しました。

ステークホルダーとの対話と連携でCSR活動の改善・向上を図っていきます

2009年度は、4つの重点課題以外でも、取組みを進捗させることができました。
その一つが、モバイル通信ネットワークから発生するペタ（10の15乗）クラスの膨大な運用データから、人口の分布や変化などの統計情報を作成して、都市開発計画の立案や防災計画の改善、地域の活性化などに役立てていただこうという研究です。
また、サプライヤーとともにCSR活動を進めていくために、CSRメッセージに基づいて「NTTドコモCSR調達ガイドライン」を9月に定め、その運用を開始しました。
来年度の報告書においても、多くのステークホルダーの皆様によいご報告ができるよう対話と連携をいっそう深めていきたいと考えています。そして、人権・労働・ガバナンスなどはもちろんのこと、事業活動を通じて積極的に取り組むべき課題を含むあらゆる分野でCSR活動の改善・向上を図ってまいります。
ステークホルダーの皆様には、引き続きご支援・ご鞭撻をよろしくお願い申し上げます。

2010年6月

CSRの推進体制

「NTTドコモCSRメッセージ」に沿ってグループ全体でCSR活動を展開しています

※ 冊子（ダイジェスト版）の5～6ページにも掲載しています。

「NTTドコモCSRメッセージ」のもとさまざまなCSR活動に取り組んでいます

社会環境推進部長 中村 克央

私たちは、ステークホルダーの皆様に向けてCSRに対するドコモの基本的な考えや姿勢をご理解いただくためのステイトメントとして、「一人ひとりに」「安定した品質で」「安心・安全を実現して」「地球環境を守りながら」の4つからなる「NTTドコモCSRメッセージ」を定めています。
これは、さまざまなステークホルダーの皆様の声に広く耳を傾け、事業を通じて社会の課題に積極的に向き合いつつ、企業理念・中長期戦略・「新ドコモ宣言」を具現化していくという考えを体系的にまとめたもので、私たちが具体的なCSR活動に取り組んでいく上での指針でもあります。
現在、このCSRメッセージを踏まえて、「お客様」「社会」「環境」「経営」「社員」「取引先」の「6つの領域」で個別活動テーマを設定して、PDCAサイクルを回しながらグループ全体でさまざまな活動を展開しています。

「NTTドコモCSRメッセージ」の位置づけ

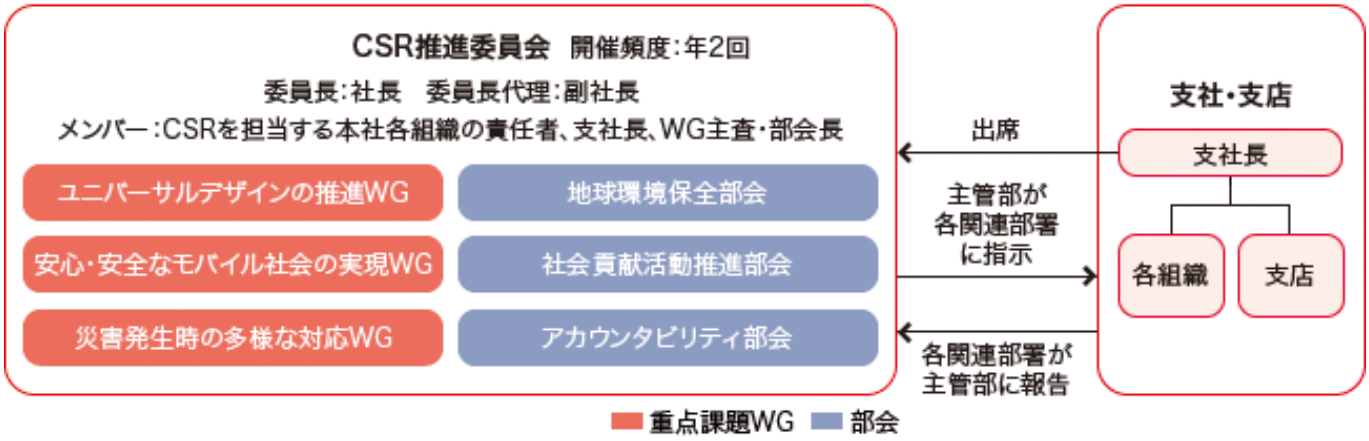
CSRの「6つの領域」

領域1　お客様 —— CS、ユニバーサルデザイン、製品・サービス品質
領域2　社　会 —— 安心・安全、社会貢献、災害対策
領域3　環　境 —— ネットワーク設備、お客様チャネル、マネジメント
領域4　経　営 —— ガバナンス、コンプライアンス、情報セキュリティ
領域5　社　員 —— ダイバーシティ、人材育成
領域6　取引先 —— 調達

経営トップを中心にグループ全体で活動を推進する体制を構築しています

個別の各活動テーマについて計画的・継続的に改善・向上を図っていくために、ドコモでは代表取締役社長を委員長とする「CSR推進委員会」を設けています。
1年に2回開催している同委員会は、CSR活動の注力テーマである「ユニバーサルデザインの推進」「安心・安全なモバイル社会の実現」「災害発生時の多様な対応」「地球環境保全」「社会貢献活動推進」「アカウンタビリティ」についてのワーキンググループ（WG）と部会を置いています。同委員会やWG・部会において、支社・支店などの各組織が実施している活動の成果や課題を踏まえた活動の指針や方向性を策定するとともに、その内容を各組織に指示・伝達することで、グループ全体でCSR活動に取り組んでいます。2009年度は、こうした体制のもとで主に下記の活動テーマについて討議・確認しました。
今後も、変化し続ける社会の要請を見据え、活動テーマやCSR推進体制を随時見直しながら、CSR活動を着実に進化させていきます。

全国推進体制



2009年度に注力した主な活動テーマとその進捗

一人ひとりに

ドコモショップでのユニバーサルデザインの推進

- 全国2,390店舗（2010年3月末現在）のドコモショップの9割以上で入口の段差解消を実施、7割以上で車いす対応トイレ、障がい者用駐車スペースを設置。60店舗に「手話サポートテレビ電話」を設置。
- ドコモショップスタッフ約1,600名にシニアや障がいのある方への応対スキル向上を目的とした研修を実施。

安定した品質で

災害発生時の多様な対応

- 設備の二重化や伝送路の多ルート化、建物や鉄塔の耐震補強を実施。
- 災害用伝言板における「全社一括検索」を提供開始。
- 緊急速報「エリアメール」を積極的に普及。
- 衛星エントランス搭載移動基地局車を全国の拠点に9台配置。

安心・安全を実現して

「ケータイ安全教室」の開催

- 全国で約5,500回実施。子どもと保護者約80万人が受講。
- 映像教材を全国の小中学校約31,500校に無料配布。
- シニア向けメニューを約600回実施。約14,800人が受講。

「アクセス制限サービス（フィルタリングサービス）」の機能拡充

- 主に小学生低学年向けの「Web制限」をご契約のお客様に対して、最小限のリンク先のみを掲載した「Web制限メニュー」を提供開始。
- 「アクセス制限カスタマイズ」の機能を拡充した「時間設定」を提供開始（2010年4月1日から）。

地球環境を守りながら

通信インフラ施設の省エネ化

- 「立川ICTエコロジーセンター」の実証実験でCO_2排出量を従前設備比最大66%削減。

「ケータイリサイクル」の推進

- 全国で約376万台、累計で約7,254万台を回収。

環境に配慮した製品の開発・販売

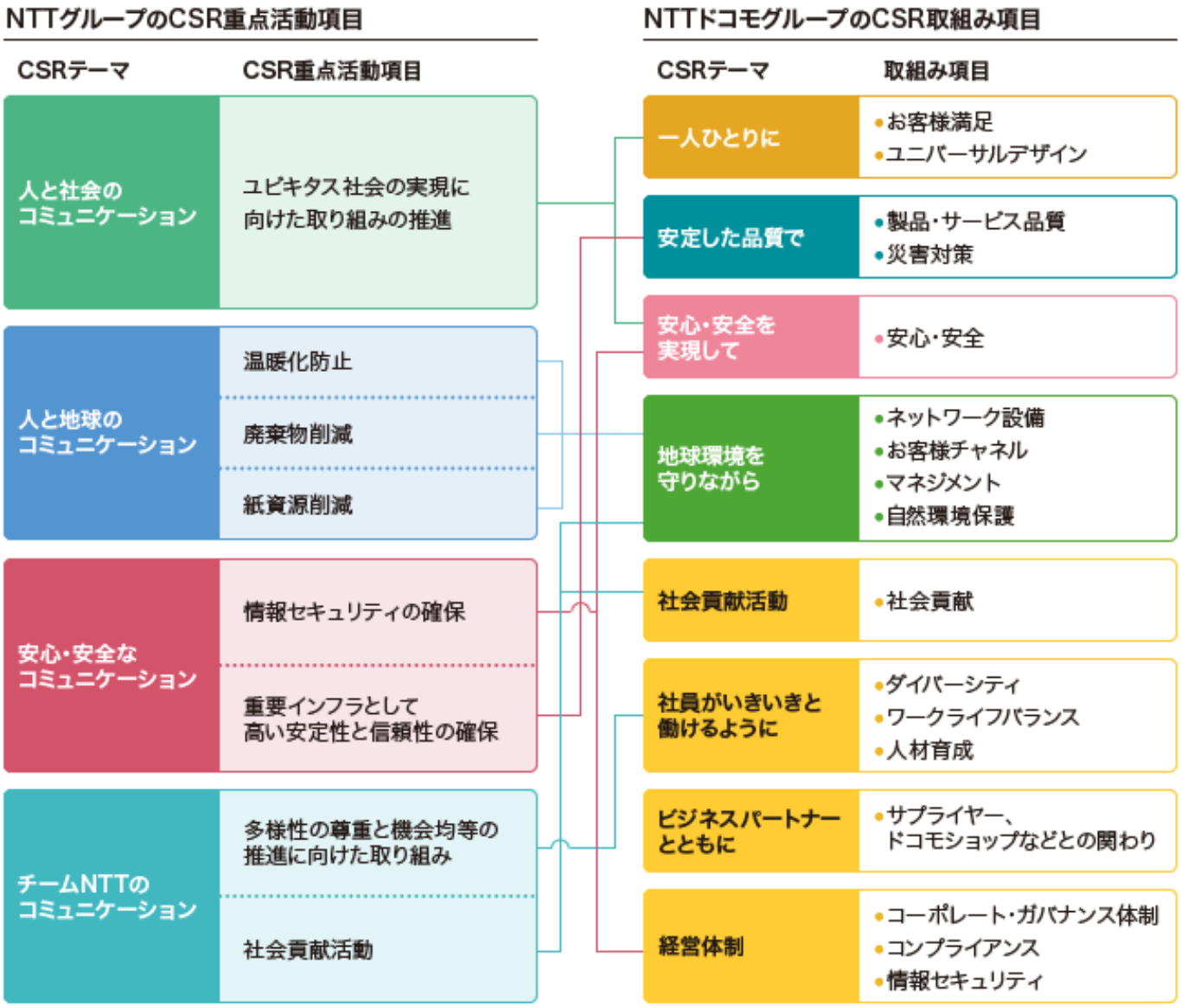
- ソーラーパネルを搭載した携帯電話を発売。
- 太陽光を利用して高効率な充電を実現したソーラー充電器を開発。

「ドコモの森」づくり

- 新たに5ヶ所で開設。

NTTグループのCSR重点活動項目との関係

NTTグループでは、各社が共通して取り組んでいく「NTTグループのCSR重点活動項目」を定めています。NTTドコモグループでも、この重点活動項目に沿って、目標を設定しています。なお、NTTグループの8つの重点活動項目と、NTTドコモグループの取組み項目との関係は、下記の通りです。



ステークホルダーとの関わり

ステークホルダーの皆様の声に耳を傾け、CSR活動の改善に取り組んでいます

※ 冊子（ダイジェスト版）の7～8ページにも掲載しています。

ドコモの事業は、お客様、販売代理店（ドコモショップ）、株主・投資家、お取引先など、さまざまなステークホルダーの皆様との関わりのなかで成り立っています。
しかし、携帯電話契約数の増加や事業規模の拡大にともなって、ステークホルダーは多様化しており、ドコモが果たすべき責任もより大きくなっています。また、社会の変化とともに、ステークホルダーの皆様の関心やニーズも多様化してきています。
そうしたなかで、ステークホルダーの皆様の期待や関心にきめ細かく応えていくために、ドコモは、対話の接点を積極的に設けるよう努めています。対話を通じて活動の改善・向上を図り、ステークホルダーの皆様との良好な関係を築きながら、社会の持続的な発展に貢献していきます。

ドコモのステークホルダー

ステークホルダーとドコモの関わり、主な対話方法

ステークホルダー	ステークホルダーとドコモの関わり	主な対話方法
お客様	約5,600万のお客様にドコモの携帯電話をご利用いただいており、さまざまな年齢層の方々や障がいのある方など、お客様の求めるニーズも多様化しています。ドコモは、さまざまなお客様のご意見・ご要望を真摯に受け止め、安心・安全で高品質な製品・サービスの提供に努めています。	・ドコモショップ（窓口応対） ・インフォメーションセンター（電話応対） ・ウェブサイトからの意見投稿、お客様アンケート ・ウェブサイトへの改善事例の掲載
販売代理店 （ドコモショップ）	ドコモは、ドコモショップ（2010年3月末現在、2,390店舗）などの販売代理店を通じて製品・サービスを提供しています。ドコモショップが地域に密着したお客様の窓口として質の高いサービスを提供できるよう、スタッフの研修などを支援しています。特に2009年度は、シニアや障がいのある方への応対スキル研修に注力しました。	・スタッフ研修
株主・投資家	ドコモは、株主・投資家をはじめとするすべての市場参加者に、適時・適切かつ積極的な情報開示を行うとともに、皆様からいただいたご意見を会社経営やサービスの向上に役立てています。また、株主の皆様への利益還元を経営の重要課題の一つと認識し、安定的な配当の継続に努めています。なお、2010年3月末現在で株主数は330,101名となっています。	・ドコモ通信（株主通信） ・アニュアルレポート ・IRサイト ・メール配信 ・決算説明会 ・定時株主総会
お取引先	ドコモのお取引先は、携帯電話メーカー、コンテンツ・プロバイダー、通信設備メーカーなど多岐にわたります。こうしたお取引先とともに良質な製品・サービスを開発・提供していくために、相互理解を図りながら良好な信頼関係の構築に努めています。また、2009年度は、「NTTドコモCSR調達ガイドライン」を定め、運用を開始しました。	・意見交換会 ・業務改善会議 ・CSR調達説明会
社員	2010年3月末現在、ドコモ（連結）では、22,297名の社員が働いています。性別や国籍、年齢といった人材の多様性を活かし、誰もが誇りをもっていきいきと働くことができる会社をめざして、社内環境の整備、社内コミュニケーションの活性化に努めています。	・経営幹部との意見交換会 ・イントラネット ・各種カウンセリング ・相談窓口 ・労使協議

ステークホルダー	ステークホルダーとドコモの関わり	主な対話方法
地域社会 NPO団体・ NGO団体	ドコモは、「FOMA」サービスエリアのさらなる拡充を図るため、地域住民の皆様のご理解・ご協力を得ながら、全国各地で基地局を増やしています。また、小学校・中学校・高校や地域コミュニティーなどの団体に講師を派遣し、携帯電話を使うさいのマナーやトラブルへの対処方法を啓発する「ケータイ安全教室」や、市民活動団体の助成や社会福祉団体への寄付を実施しています。	・意見交換会 ・助成 ・冊子発行 ・「ケータイ安全教室」 ・子どもの環境教育施策の協働
行政・公共機関	ドコモは、情報通信に関する官公省庁の検討会・研究会などに参加し、行政が進める政策検討に協力しています。また、陸上自衛隊との災害時相互協力協定の締結や、(社)電気通信事業者協会と連携した携帯電話のリサイクルの推進など、公共性の高い活動に積極的に取り組んでいます。また、全国の教育委員会と相談して、小中学校への「ケータイ安全教室」の映像教材を配布しています。	・官公省庁の検討会・研究会 ・各種イベント ・(社)電気通信事業者協会 ・全国の教育委員会 ・行政との協定の締結
地球環境	社会全体に貢献する企業をめざし、温暖化防止、資源の有効活用、自然環境保護など、地球環境の保全に向けたさまざまな活動に取り組んでいます。	—

CSRに関する目標と実績

達成度：◎ 大きな成果が得られた　○ 成果が得られた　× 実施できなかった

領域	取組み項目		2009年度 目標	2009年度 主な実績	達成度	2010年度 目標
一人ひとりに						
お客様	お客様満足	・サービス・サポートの充実 ・お客様とのコミュニケーション ・正確でわかりやすい広告表示 ・お客様満足の向上のための研究開発 ・製品・サービスのハーティスタイル ・お客様窓口のハーティスタイル	・「2010年度 顧客満足度 第1位」の達成をめざし、取組みを推進 ・お客様の声の収集体制と、社内フィードバック体制をさらに強化 ・お客様満足度向上のため、サービスの向上につながる研究開発を推進 ・海外旅行者、海外在留邦人の利便性向上	・「J.D. パワー　アジア・パシフィック2009年日本法人向け携帯電話・PHSサービス顧客満足度調査SM」で総合満足度第1位 ・ドコモへのご要望や製品・サービスに対するご意見を毎週まとめ、経営幹部や全社員で共有 ・「触力覚メディア」「直感検索・直感ナビ」「眼で操作できるイヤホン」を開発 ・「環境センサーネットワーク事業」を開始 ・海外12都市にサポートデスクを開設、ワールドカウンターハワイと合わせて海外のお客様サポートの拠点を13ヶ所に拡大	○	・「2010年度 顧客満足度 第1位」の達成をめざし、さらなる取組みを推進 ・「ソーシャルサポートサービス」の展開で、健康医療・医療、環境・エコロジー事業を提供 ・短期および長期海外渡航者向けサービスサポートをさらに充実
	ユニバーサルデザイン		・ユニバーサルデザインに配慮した機能の搭載や各製品の操作性の統一を推進するとともに、その内容をお客様へわかりやすく伝える ・全ドコモショップの設置可能なバリアフリー化を推進、2012年度までに完了をめざす ・耳の不自由なお客様への応対品質改善・向上をめざし、ドコモショップで「手話サポートテレビ電話」の設置を拡大	・ユニバーサルデザインに配慮した機能をわかりやすくウェブサイトに掲載 ・ドコモショップバリアフリー化を全国543店舗で実施 ・「手話サポートテレビ電話」を新たにドコモショップ60店舗に設置	◎	・ユニバーサルデザインに配慮した操作性改善、機能活用訴求、高齢者向け機能の検討を推進 ・全ドコモショップのうち、2008年度末時点でバリアフリー化対応可能な店舗にて、対応促進 ・耳の不自由なお客様への応対品質改善・向上をめざし、ドコモショップで「手話サポートテレビ電話」の設置を拡大

領域	取組み項目		2009年度		達成度	2010年度
			目標	主な実績		目標
安定した品質で						
お客様	製品・サービス品質	・通信エリアの改善・拡大 ・通信の安定確保 ・製品品質の保証 ・電波の安全性への配慮 ・災害時の備え	・エリアに対するお客様の声への対応を充実（原則48時間以内に訪問） ・国内外の研究動向の継続的な把握および研究活動への積極的な参画を通じて電波の安全性に配慮	・「ケータイてんけん」サービスを開始（ご利用件数：約352万件） ・通信エリアに対するお客様の声への対応体制を強化（原則48時間以内の「訪問・対応」件数：約55,000件） ・日本百名山で通話品質調査を実施 ・電波防護に関する法規制の動向、国内外の最新研究成果を学ぶ社員向けの専門家による講演会を実施	◎	・お客様の利便性を考慮したアフターサービスを強化 ・エリアに対するお客様の声への対応の充実を継続して図り（原則48時間以内に訪問）、お客様満足度のさらなる向上をめざす ・電波の安全性について国内外の研究動向の継続的な把握および研究活動への積極的な参画
社会	災害対策		・衛星エントランス搭載移動基地局車を全国に9台配置 ・移動基地局車を全国に52台配置 ・移動電源車を全国に65台配置	・衛星エントランス搭載移動基地局車を全国に9台配置 ・移動基地局車を全国に60台配置 ・移動電源車を全国に70台配置 ・首都直下地震発生を想定した対策シミュレーションを実施 ・集中豪雨や台風などで通信手段の早期復旧対策を実施 ・災害用伝言板「全社一括検索」機能の提供を開始	◎	・可搬型衛星エントランス装置を4台配置 ・東海地震を想定した総合防災訓練を実施 ・「iモード災害用伝言板」サービスをさらに使いやすく改善 ・緊急速報「エリアメール」をさらに普及

領域	取組み項目		2009年度		達成度	2010年度
			目標	主な実績		目標
安心・安全を実現して						
社会	安心・安全	・子どもたちやシニアへの影響配慮 ・迷惑メール・電話への対応 ・マナーへの配慮 ・不正利用の防止 ・情報セキュリティの確保 ・子どもの安全を守る製品・サービスの開発 ・将来を見据えた研究開発	・「ケータイ安全教室」を約6,000回開催予定 ・全国の小中学校約33,000校に「ケータイ安全教室」映像教材を無料配布 ・振り込め詐欺対策を盛り込んだシニア向けメニューの追加と、シニア向け映像教材の作成	・「ケータイ安全教室」を約5,500回実施（受講者数：約80万人）、「シニア向け」メニューを追加し、約600回実施（受講者数：約14,800人） ・全国の小中学校に「ケータイ安全教室」映像教材を無料配布（配布校数：約31,500校） ・「アクセス制限サービス」のメニューとして、主に小学生低学年向けに最小限のリンク先のみを掲載した「Web制限メニュー」の提供を開始 ・子どもたちの安全を守るために、学校・学習塾向けのASPサービス「こどモニタ」を提供 ・迷惑メールの「受信／拒否設定」を簡単にできる機能を搭載	○	・「ケータイ安全教室」を年間6,000回開催予定 ・シニア向け「ケータイ安全教室」を年間700回開催予定 ・全国の小中学校33,000校に「ケータイ安全教室」映像教材を無料配布
			・青少年保護を目的とした「アクセス制限サービス」の機能拡充とさらなる普及促進 ・子どもの安全を守る製品・サービスを改善・拡充 ・迷惑メール撲滅に向けた対策推進 ・データセキュリティの普及・推進		◎	・青少年保護を目的とした「アクセス制限サービス」を普及促進 ・迷惑メール撲滅に向けた対策を推進 ・フィルタリングサービスのさらなる機能改善・普及活動 ・データセキュリティサービスの機能向上

領域	取組み項目		2009年度		達成度	2010年度
			目標	主な実績		目標
地球環境を守りながら						
環境	ネットワーク設備	・地球温暖化の防止 ・省資源・廃棄物の削減 ・環境配慮型携帯電話の開発 ・お客様とのコミュニケーション ・環境マネジメントシステム ・環境法規制の順守 ・グリーン調達の推進 ・環境貢献活動	・環境に配慮した通信設備の導入を継続実施 ・検証用データセンター「立川ICTエコロジーセンター」での最先端の省エネ技術の実用化に向けた取組みを継続 ・ソーラーシステムなど自然エネルギー利用設備の導入を促進	・光張出し局、省電力装置、高効率の電源・空調装置の導入を推進 ・「立川ICTエコロジーセンター」での第1期検証で、CO_2排出量削減効果を実証（当初目標の従前設備比50%を大幅に上回る最大66%のCO_2排出量削減） ・「NTT-グリーンLLP」における取組みを含め、新たに14ヶ所、約326kW規模の太陽光発電システムを導入	◎	・環境に配慮した通信設備の導入を継続実施 ・検証用データセンター「立川ICTエコロジーセンター」での最先端の省エネ技術の実用化に向けた取組みを継続 ・ソーラーシステムなど自然エネルギー利用設備の導入を継続して促進
	お客様チャネル		・携帯電話のリサイクルについて認知度向上の取組みをさらに推進 ・販売ツール制作数の適正化を図り、廃棄量をさらに削減	・携帯電話のリサイクルについてドコモショップでの周知を強化 ・総合カタログ制作数の適正化を図り、廃棄量を削減 ・各種イベントでの携帯電話回収を実施 ・「エコプロダクツ2009」に出展 ・ソーラーパネル搭載の携帯電話を発売、ソーラー充電器を開発	○	・携帯電話のリサイクルについて認知度向上の取組みをさらに推進 ・販売ツール制作数の適正化を継続して実施し、廃棄量をさらに削減 ・環境に配慮した製品・サービスを開発 ・「エコプロダクツ2010」に出展
	マネジメント		・社員向け環境教育を継続実施し、社員の環境マインドをさらに向上 ・公正かつ厳正な環境監査を実施し、EMSを継続的に改善	・全社員を対象に環境一般研修を実施 ・グループ27社で環境監査を実施 ・「ecoモードクラブ」を通じて社員の環境・社会貢献活動を推進 ・社員の各家庭における「我が家の環境大臣 ※1」を推進	○	・社員向け環境教育を継続実施し、社員の環境マインドをさらに向上 ・公正かつ厳正な環境監査を実施し、EMSを継続的に改善

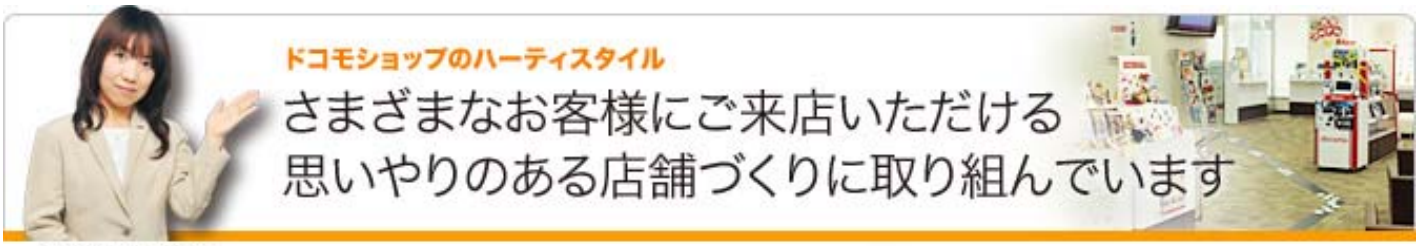
領域	取組み項目		2009年度		達成度	2010年度
			目標	主な実績		目標
	自然環境保護		・「ドコモの森」づくりについて、全国47都道府県すべてに設置する予定 ・フィリピンPLDTグループとの協同植林活動において、約300,000本の植林を予定	・新たに和歌山、富山、島根、岐阜、静岡の5ヶ所に「ドコモの森」を設置（2010年3月末現在の累計設置数：全国48ヶ所） ・フィリピンPLDTグループとの協同植林活動において、約359,000本の植林を実施	○	・「ドコモの森」を沖縄県に設置し、全国47都道府県への設置を完了予定 ・全国4ヵ所の「ドコモの森」で、小学生を対象とした「夏休み ドコモの森 自然体験教室」を開催予定 ・フィリピンPLDTグループとの協同植林活動を継続予定
社会貢献活動						
社会	社会貢献	・子どもを支援する活動 ・社会福祉活動 ・モバイル・コミュニケーション・ファンド ・お客様とともに進める社会貢献	・「青少年スポーツ教室」を通じての健全な青少年の育成（サッカー教室、野球教室など）を推進 ・「エコキャップ活動」を推進（キャップ85万個回収を予定） ・「モバイル・コミュニケーション・ファンド」による社会貢献活動を継続実施	・サッカー、野球、ラグビーなどの「青少年スポーツ教室」を実施 ・「エコキャップ活動」に参加（ワクチン1,844人分に相当する1,475,752個のキャップを回収） ・「モバイル・コミュニケーション・ファンド」が学術・福祉に関する支援事業を展開（102団体支援、アジア留学生20名支援、ドコモ・モバイル・サイエンス賞を3名に授与）	○	・「青少年スポーツ教室」を通じての健全な青少年の育成（サッカー教室、野球教室など）を推進 ・お客様とともに進める社会貢献活動施策の実施 ・「エコキャップ活動」を推進（キャップ150万個回収を予定） ・「モバイル・コミュニケーション・ファンド」による社会貢献活動を継続実施

領域	取組み項目		2009年度		達成度	2010年度
			目標	主な実績		目標
ともに働く人々のために						
社員	・ダイバーシティ ・ワークライフバランス ・人材育成	・人材の雇用・処遇 ・人権啓発の推進 ・ワークライフバランスへの配慮 ・能力開発の支援 ・心身の健康サポート ・社員とのコミュニケーション	・多様な人材に活躍の場を継続して提供 ・ワークライフバランスの推進を徹底 ・組織間・社員間のコミュニケーションの活性化を図る	・配偶者の転勤・転職などによる退職者の再採用制度を整備（2010年3月31日以降） ・「在宅勤務制度」を本格導入（2010年4月） ・仕事と子育ての両立を支援する面談・フォーラムを実施し、200名参加 ・経営者が社員の声を聞くキャラバンを実施（社長キャラバン15回）	◎	・多様な人材に活躍の場を継続して提供 ・ワークライフバランスの推進を徹底 ・組織間・社員間のコミュニケーションの活性化を図る
お取引先	サプライヤー、ドコモショップなどとの関わり	公平・公正な取引の推進	・ドコモショップスタッフのスキル資格や研修の制度・内容を統一 ・CSR調達ガイドラインの運用を開始	・ドコモショップスタッフのスキル認定制度として「マイスター認定」制度を導入し、お客様に最適なご提案ができるスタッフを配置 ・CSR調達に関するサプライヤー向け説明会実施（2009年8月）、CSR調達ガイドラインの運用を開始し、ウェブサイトに公開（2009年10月）	◎	・ドコモショップスタッフの製品やサービスに関するスキル資格や研修をさらに充実 ・CSR調達の定着に向けた各種取組みを実施

領域	取組み項目		2009年度		達成度	2010年度
			目標	主な実績		目標
経営体制						
経営	- コーポレート・ガバナンス体制 - コンプライアンス - 情報セキュリティ	—	- コンプライアンス・人権に関する意識調査を実施 - 階層別コンプライアンス研修を実施 - 「NTTドコモグループ倫理方針ガイドブック」を全グループ社員へ配布	- グループの全社員（派遣社員を含む）を対象にコンプライアンス・人権に関する意識調査を実施（2009年12月） - 経営トップ層を対象としたコンプライアンスセミナー（2009年12月）、リスク・コンプライアンスリーダー向け研修（2009年9月～10月）を実施 - 「NTTグループ倫理方針」ガイドライン（第2版）をグループの全社員（派遣社員を含む）へ配布（2009年9月）	◎	- コンプライアンス・人権に関する意識調査の結果などを踏まえた研修の実施など、各種施策を展開 - コンプライアンス社内ウェブサイトの活用と情報発信を推進

※1 環境にやさしい行動を心がけて生活を送る家庭（エコファミリー）を支援する環境省の事業です。

特集：ドコモショップのハーティスタイル



ドコモショップのハーティスタイル

さまざまなお客様にご来店いただける思いやりのある店舗づくりに取り組んでいます

販売部　池田 美穂

※ 冊子（ダイジェスト版）の9ページにも掲載しています。

店舗設備で

入口の段差解消や車いす対応トイレの設置

全国のドコモショップで、入口の段差解消、車いす対応カウンターやトイレの設置、店内スペースの確保、障がい者用駐車スペースの設置などのバリアフリー化を進めています。

応対スキルで

「ハーティスタイル」の向上を図る研修の開催

手話や車いすの体験などを通して、シニアや障がいのある方への応対スキルを学ぶ研修を実施しています。

簡易筆談器

サービスで

簡易筆談器や手話サポートテレビ電話の設置

聴覚に障がいのある方に配慮して簡易筆談器を設置。一部の店舗では、テレビ電話による手話の応対サポートも行っています。

お客様の立場になった3つの視点でユニバーサルデザインを推進

※ 冊子（ダイジェスト版）の10ページにも掲載しています。

一人ひとりのお客様に使いやすい製品やサービスを提供したいとの思いから、「製品」「お客様窓口」「サービス」の3つの視点でユニバーサルデザインの取組みを推進しています。
「ドコモ・ハーティスタイル」と名づけたこの取組みでは、社員がユニバーサルデザインに対する意識を高め、それぞれの視点で取組みを強化していくことが重要です。そのため、ユニバーサルデザインの勉強会や手話・車いすなどの体験学習を通して、意識啓発と応対スキル向上に努めています。

ユニバーサルデザインに取り組むための3つの視点

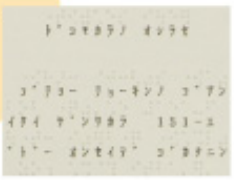
「どなたにでも使いやすい携帯電話」をコンセプトとした「らくらくホン シリーズ」

製品

お客様窓口

サービス

応対サービスと店舗設備の両面でユニバーサルデザインを充実



目の不自由なお客様に配慮して作成した点字による操作説明書と請求案内書

全国のドコモショップでバリアフリー化を推進

※ 冊子（ダイジェスト版）の10ページにも掲載しています。

段差をなくした入口

車いす対応トイレ

「ドコモ・ハーティスタイル」の考えに基づき、2009年度は全国のドコモショップ543店舗で入口の段差解消、車いす対応カウンターやトイレの設置、店内スペースの確保、障がい者用駐車スペースの設置などを実施しました。今後も、全国の設置可能なすべてのドコモショップで、こうしたバリアフリー化を進めていきます。
その一方で、ドコモショップスタッフの応対スキル向上にも注力。シニアや障がいのある方への応対・介助方法を実践的に学ぶ研修などを通じて、さまざまな方の立場になった応対スキルを習得できるよう促しています。

ステークホルダーの声

※ 冊子（ダイジェスト版）の10ページにも掲載しています。

暮らしやすい社会の実現のためにハーティスタイルの実践を

私たちは、共に育み共に生きる「共生社会」の実現をめざして、サービス介助士の育成を進めています。日本が超高齢社会に突入した現在、ドコモが、社員やドコモショップスタッフの応対スキル向上を進めていることは、暮らしやすい社会を形成する上でとても重要なことです。
これからも、すべての人々が安心して暮らせる社会の実現のために、ハーティスタイルをぜひ実践してほしいと思っています。

NPO法人日本ケアフィットサービス協会 事務局長 高木 友子 様

お客様満足度向上のための目標

法人向け携帯電話・PHSサービスとPCデータ通信の満足度調査で総合第1位にランキング

2008年10月に発表した中長期的な経営戦略「新たな成長を目指したドコモの変革とチャレンジ」のなかで、「2010年度 顧客満足度 第1位」を掲げており、その達成に向けて、お客様満足の追求に努めています。
2009年度は、お客様のロイヤリティを高めるための活動として、「ケータイてんけんサービス」「ドコモ ケータイ送金」の提供を開始したほか、生活エリアの徹底的なエリア品質向上、「電池パック安心サポート」「パケ・ホーダイダブル」の拡充など、さまざまな取組みを行ってきました。
そうした取組みもあって、お客様の満足度を測る指標の一つとしている「J.D. パワー　アジア・パシフィック2009年日本法人向け携帯電話・PHSサービス顧客満足度調査SM」では、総合満足度第1位となりました ※1。また、PCのデータ通信カード利用者に対する満足度調査でも総合満足度項目で第1位となりました ※2。
2010年度は、前年度の取組みを継続・強化するとともに、さらなるお客様満足度向上をめざして、あらゆる面から取り組んでいきます。

※1 出典：J.D. パワー　アジア・パシフィック2009年日本法人向け携帯電話・PHSサービス顧客満足度調査SM。携帯電話・PHSサービスを提供する事業者に関して従業員100名以上の企業2,632社からの3,309件の回答を得た結果による（1社につき最大2携帯電話・PHS事業者の評価を取得）。 www.jdpower.co.jp

※2 出典：（株）日経BPコンサルティングの「第15回携帯電話“個人利用”実態調査2009」。全国の男女4,400人から回答を得た結果による。

（株）J.D. パワー　アジア・パシフィックのウェブサイトへ

（株）日経BPコンサルティングのウェブサイトへ

サービス・サポートの充実

最適なお客様サポート情報を提供する「Myインフォメール」の配信を開始

お客様一人ひとりに最適なアフターサポートを行うため、2009年6月から新サービス「Myインフォメール」の配信を開始しました。
このサービスは、配信登録をされたお客様の携帯電話に使い方や各種ご注文の受付状況に応じて、月々のご利用状況に合わせた割引サービスや「電池パック安心サポート」といった特典の権利取得のご案内など、最適なお客様サポート情報をパケット通信料無料でメール配信するものです。
従来は店頭での「待ち受け型」のサポートが中心でしたが、こうした「プッシュ型」のサポートを強化することで、アフターサポートのさらなる充実に取り組んでいます。

海外で携帯電話を使うお客様に配慮してサポート拠点を拡大

短期渡航、海外赴任、留学などをされるお客様のために、海外におけるサポート拠点の拡大に努めています。2005年に開設したホノルルの「ドコモ ワールドカウンター」に加えて、2009年度は、5月にロンドン、9月にニューヨーク、10月に上海において、新しく「ドコモ・サポートデスク」を開設しました。さらに、2010年1月からは、(株)JTB法人東京と近畿日本ツーリスト(株)に委託して、パリ、シンガポール、香港、台北、バリ、バンコク、ソウル、北京、グアムの9都市で、サポートデスクの運営を開始。2010年3月現在、海外13の都市にサポートデスクを開設しています。
これらのサポート拠点では、携帯電話の無料充電サービスを提供しているほか、海外での携帯電話の利用方法や操作方法についてのお問い合わせに対応しています。また、ハワイ、ロンドン、ニューヨーク、上海の各拠点では、現地の携帯電話の販売取次ぎや、長期滞在から日本に帰国するお客様向けにドコモの携帯電話契約の予約も受け付けています。

携帯電話をベストコンディションに保つ「ケータイてんけん」サービスを開始

お客様にいつでも安心・快適に携帯電話をご利用いただくために、2009年7月から全国のドコモショップで「ケータイてんけん」サービスを開始しました。
このサービスは、お客様の携帯電話をベストコンディションに保つため、ドコモショップスタッフが無料で点検やクリーニングなどを実施するものです。
また、「ケータイてんけん」サービスの開始とあわせて、同一の「FOMA」端末を長くご利用いただいている「ドコモプレミアクラブ」会員向けの交換用電池パック提供サービス「電池パック安心サポート」のサービス内容を拡充。従来の電池パックに加えて、補助充電アダプタも選択していただけるようにしました。

故障などのトラブルに対するサービスの強化に注力

新しく携帯電話の購入を検討されるお客様へのサービスの向上とともに、故障などのトラブルに対するサービスの強化にも力を注いでいます。
2009年度は、故障取扱店舗において、修理のためにお預かりした携帯電話を、ご希望の店舗またはご希望の場所でお受け取りいただける「修理品どこでも受取サービス」の提供を6月から開始しました。これにともなって、従来の「修理品宅配返却サービス」を「修理品どこでも受取サービス」のメニューに統合するとともに、契約者の住所または請求書の送付先のいずれかとしていた受取先を拡大して、日本国内であればどこでも無料でお受け取りいただけるようにしました。
また、不慮の水濡れで電源が入らなくなった携帯電話から取り出せた電話帳などのデータを、CD-Rにコピーしてご返却する「水濡れケータイ データ復旧サービス」も提供しています。

お客様とのコミュニケーション

多様なお問い合わせ窓口を設け、お客様の声に適切に対応

お客様の声に適切に対応するために、ドコモショップのほか電話による総合案内「ドコモ インフォメーションセンター」（携帯電話からの電話番号「151（無料）」）や、故障やエリアの通信状況に関するお問い合わせ先（同「113（無料）」）などの各種の専門窓口を設け、電話だけでなくメールでの受付も行っています。
また、電話によるお問い合わせに関しては、英語、ポルトガル語、中国語、スペイン語、韓国語にも対応しています。
なお、一般のご注文やお問い合わせは、午前9時～午後8時（年中無休）の受付ですが、紛失・盗難など緊急のご用件に関しては、24時間（年中無休）受け付けています。

「ドコモ インフォメーションセンター」へのコール数（2009年度）	
総コール数	2,316万件
月平均	193万件

「お客様の声」や社員の「気づきの声」を活かして、製品やサービスを改善・向上

日頃お客様からいただく声はもとより、ドコモショップへのご来店時や「ドコモ インフォメーションセンター」のご利用後に実施しているお客様アンケートなどを通じて寄せられたドコモへのご要望や、製品・サービスに対するご意見を毎週まとめ、経営幹部や全社員で共有しています。
また、日々のお客様応対のなかで改善や見直しが必要と感じたことを「気づきの声」として社内のデータベースに蓄積・共有しています。
社員一人ひとりが「お客様の声」や「気づきの声」を活かして、製品・サービスの改善・向上につなげています。なお、実際にお客様のご意見・ご要望をもとにした取組みによる改善事例は、ウェブサイトでご紹介しています。

お客様の声に基づく2009年度の主な改善事例

ご要望：防水機能のある「らくらくホン」がほしい

改善内容

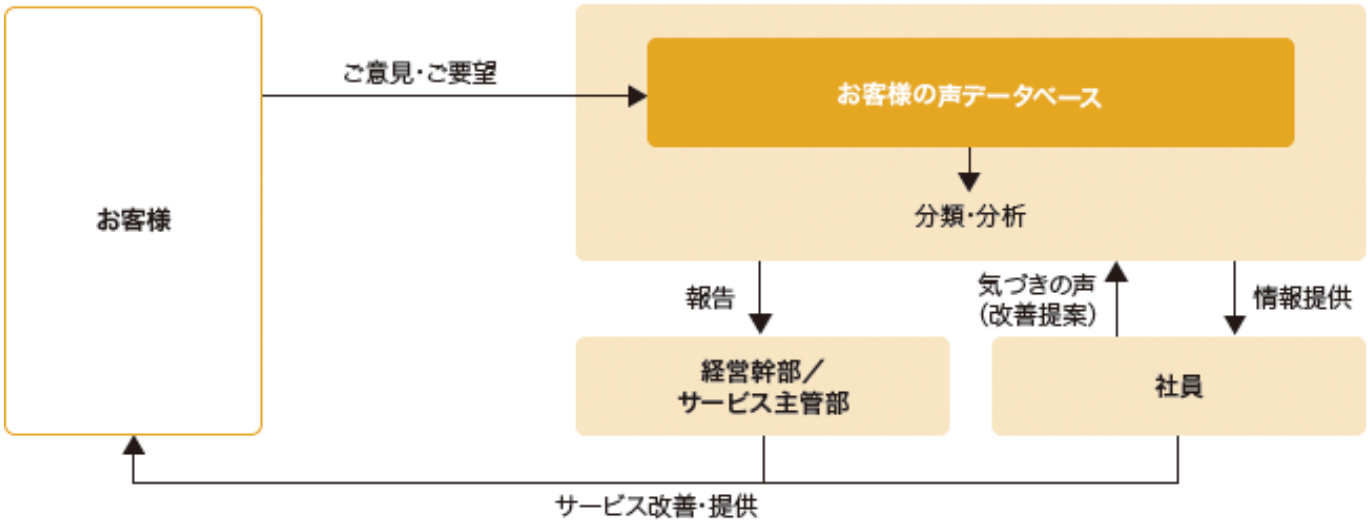
2009年8月から「らくらくホン シリーズ」で初めて防水・防塵に対応した「らくらくホン6」を発売しました。「らくらくホン シリーズ」のコンセプトである「しんせつ」「かんたん」「見やすい」「あんしん」をさらに追求。ワンセグにも対応しており、日常生活もサポートする「らくらくホン」です。

ご要望：ドコモショップでいつでも携帯電話を点検してほしい

改善内容

2009年7月から全国のドコモショップで「ケータイてんけん」サービスを開始しました。同サービスは、お客様の携帯電話をベストコンディションに保つため、ドコモショップスタッフが無料で点検やクリーニングなどを実施するものです。

CS（お客様満足）推進体制



応対技術を競うコンテストを実施し、ドコモショップスタッフの応対レベルを向上

「マイスター・オブ・ザ・イヤー2009」の表彰式

製品・サービスについての知識を踏まえた上で、お客様のニーズに合わせて「あたたかい応対」ができるドコモショップスタッフの育成を目的に、ドコモショップのスタッフを対象とした応対コンテストを開催しています。従来は各支社単位で開催してきましたが、2009年度は、初の全国大会として「マイスター・オブ・ザ・イヤー2009」を開催し、10月から各支社大会を実施。2010年2月に各支社の代表9名が参加して、応対の技術を競い合いました。
また、このコンテストの成果をスタッフの応対技術の向上に役立てていくために、出場スタッフの応対の様子をまとめたDVDを作成し、各ドコモショップに配布しました。

わかりやすい料金体系整備

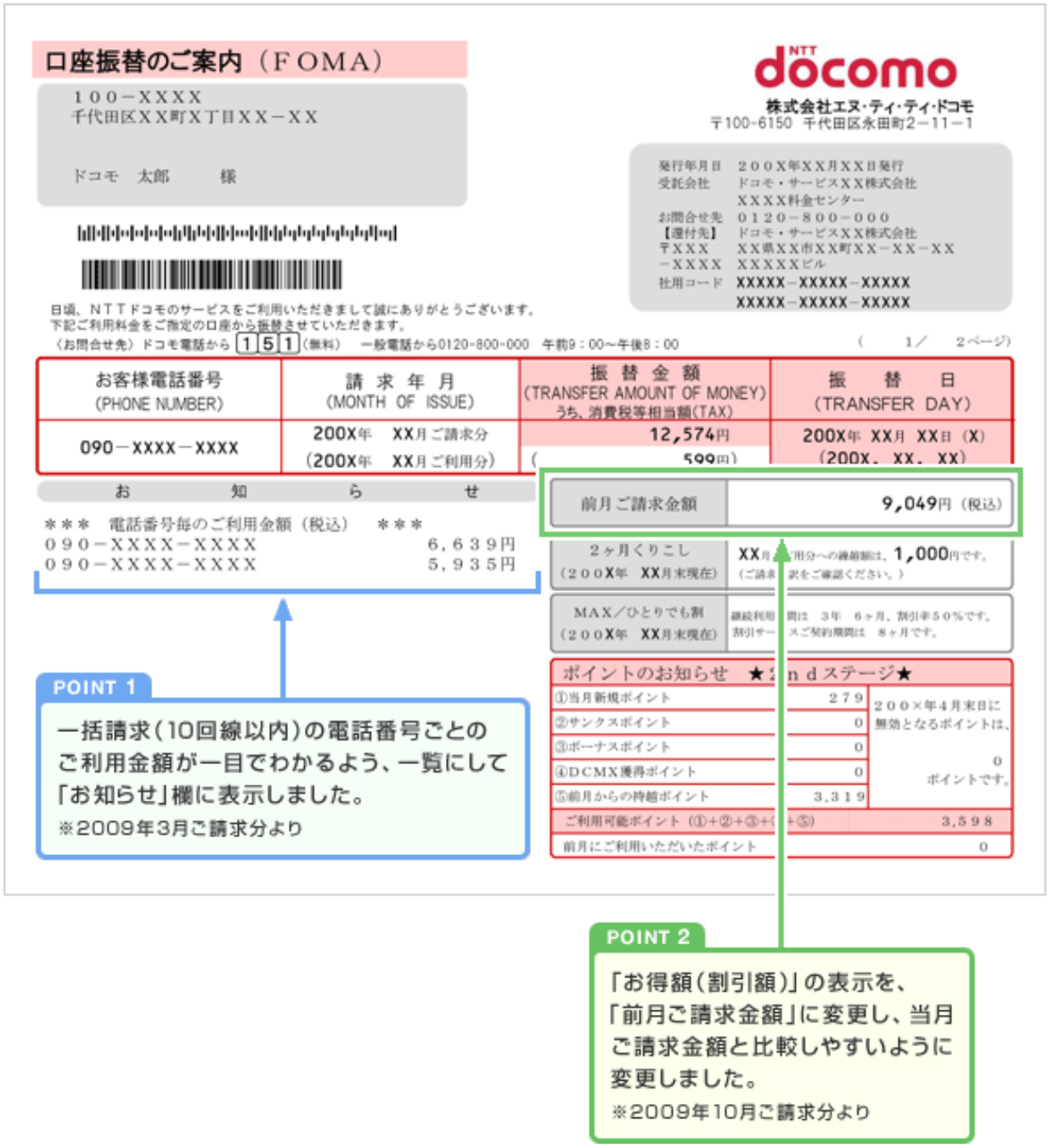
「iモード」・パソコンサイトやドコモショップの店頭で最適な料金プランの診断サービスを提供

お客様一人ひとりに最適な料金プランや割引サービスをお選びいただけるよう、「ぴったり料金プラン診断」サービスを「iモード」サイトとパソコンサイトで提供しています。
このサービスは、お客様ご自身に入力していただいた通話料金やパケット通信料金などから、お客様に合った料金プランを診断するもので、パソコンサイトではご家族まとめての診断も可能です。
また、より詳しい料金診断をご希望のお客様には、ドコモショップ店頭で対面してコンサルティングを行う「料金そうだん」をお勧めしています。

お客様のご要望にお応えし、請求書の表示をわかりやすく改善

「請求書をもっとわかりやすく、見やすくしてほしい」というお客様のご要望にお応えし、2009年3月ご請求分と10月ご請求分の2度に分けて請求書の表示方法を変更しました。
今後もお客様からいただく声をもとに、表示方法の改善を継続的に検討していきます。

請求書表示の主な変更点

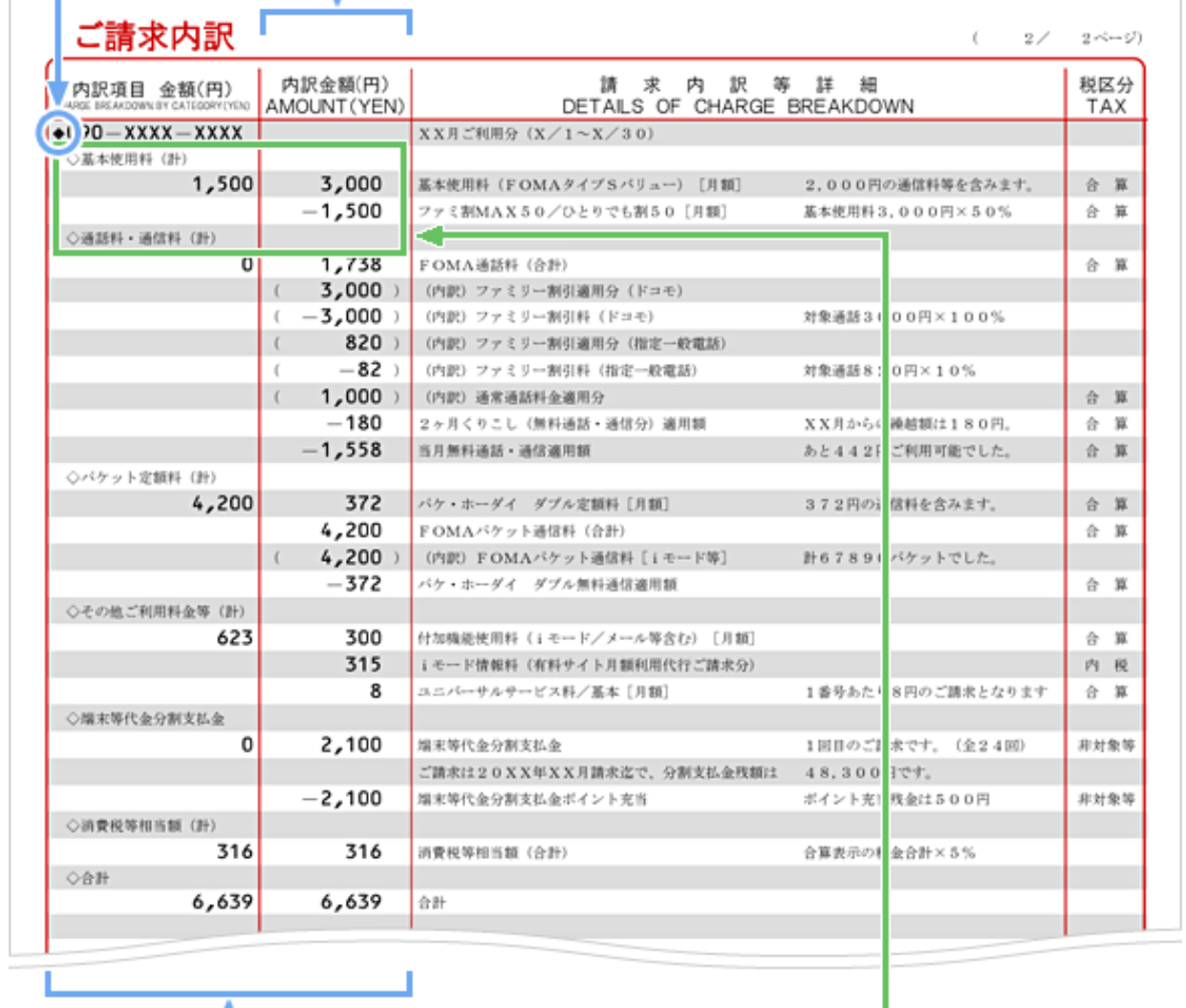


POINT 3

「内訳項目」の電話番号の先頭に「◆」を、内訳項目名の先頭に「◇」の記号を表示し、見やすくしました。
※2009年3月ご請求分より

POINT 4

「内訳金額」を「内訳項目 金額」と並べて表示することでご請求額をわかりやすくしました。
※2009年3月ご請求分より



ご請求内訳

（ 2／ 2ページ）

内訳項目 金額(円) CHARGE BREAKDOWN BY CATEGORY(YEN)	内訳金額(円) AMOUNT(YEN)	請求内訳等詳細 DETAILS OF CHARGE BREAKDOWN		税区分 TAX
◆090－XXXX－XXXX		XX月ご利用分（X／1～X／30）		
◇基本使用料（計）				
1,500	3,000	基本使用料（FOMAタイプSバリュー）［月額］	2,000円の通信料等を含みます。	合 算
	－1,500	ファミ割MAX50／ひとりでも割50［月額］	基本使用料3,000円×50%	合 算
◇通話料・通信料（計）				
0	1,738	FOMA通話料（合計）		合 算
	（ 3,000 ）	（内訳）ファミリー割引適用分（ドコモ）		
	（ －3,000 ）	（内訳）ファミリー割引料（ドコモ）	対象通話30 00円×100%	
	（ 820 ）	（内訳）ファミリー割引適用分（指定一般電話）		
	（ －82 ）	（内訳）ファミリー割引料（指定一般電話）	対象通話8 0円×10%	
	（ 1,000 ）	（内訳）通常通話料金適用分		合 算
	－180	2ヶ月くりこし（無料通話・通信分）適用額	XX月から 繰越額は180円。	合 算
	－1,558	当月無料通話・通信適用額	あと442 ご利用可能でした。	合 算
◇パケット定額料（計）				
4,200	372	パケ・ホーダイ ダブル定額料［月額］	372円の 信料を含みます。	合 算
	4,200	FOMAパケット通信料（合計）		合 算
	（ 4,200 ）	（内訳）FOMAパケット通信料［iモード等］	計67890 パケットでした。	
	－372	パケ・ホーダイ ダブル無料通信適用額		合 算
◇その他ご利用料金等（計）				
623	300	付加機能使用料（iモード／メール等含む）［月額］		合 算
	315	iモード情報料（有料サイト月額利用代行ご請求分）		内 税
	8	ユニバーサルサービス料／基本［月額］	1番号あた 8円のご請求となります	合 算
◇端末等代金分割支払金				
0	2,100	端末等代金分割支払金	1回目のご 求です。（全24回）	非対象等
		ご請求は20XX年XX月請求迄で、分割支払金残額は	48,300 です。	
	－2,100	端末等代金分割支払金ポイント充当	ポイント充 残金は500円	非対象等
◇消費税等相当額（計）				
316	316	消費税等相当額（合計）	合算表示の 金合計×5%	
◇合計				
6,639	6,639	合計		

POINT 5

「内訳項目 金額」と「内訳金額」の電話番号と金額の書体を見やすく変更しました。
※2009年3月ご請求分より

POINT 6

「内訳項目」のカテゴリを見直し、割引適用分と割引金額を並べて表示し、割引後の金額をわかりやすく表示しました。
※2009年10月ご請求分より

POINT 7

＜お知らせ＞枠の各お知らせの文頭に「○」の記号を表示し、見やすくしました。
※2009年10月ご請求分より

	−2,100	末等代金分割支払金ポイント充当	ポイント充当残金は５００円	非対象等
◇消費税等相当額（計）				
316	316	費税等相当額（合計）	合算表示の料金合計×５％	
◇合計				
6,639	6,639	計		
		＜お知らせ＞		
		○継続利用期間は、ＸＸ月末で	３年６ヶ月となりました。	
		○２ヶ月くりこしのお知らせ		
		ＸＸ月ご利用分（ＸＸ月ご請求分）への繰越額	４４２円です。	
		○ポイントのお知らせ		
		当月新規獲得ポイントは、	５２です。	
		（当月新規ポイントの対象となるご利用金額は、	２，６６６円です。）	
		○ステージのお知らせ		
		現在のステージは、	１ｓｔステージです。	
		（ポイント対象金額１００円につき２ポイント）		
		当月新規ステージポイントは、	２６ＳＰです。	
		累計ＳＰ（２０ＸＸ年ＸＸ月～ＸＸ月）は、	５６６ＳＰです。	
		２０ＸＸ年ＸＸ月末時点の継続利用期間は、	ＸＸ年ＸＸヶ月です。	
		累計が１０００ＳＰになれば、２０ＸＸ年ＸＸ月から	２ｎｄステージです。	
		（ポイント対象金額１００円につき３ポイント）		
		○個別にご請求のファミリー割引グループ番号。	（２００９年９月３０日現在）	
		０Ｘ０－３４５６－７８９Ｘ		

POINT 8

ファミリー割引の個別請求の場合、＜お知らせ＞枠にファミリー割引グループ番号をわかりやすく表示しました。
※2009年10月ご請求分より

POINT 9

ご請求内訳の中にまぎれていた「2ヶ月くりこし」や「くりこし共有」などのお知らせを見やすくするため、＜お知らせ＞枠にまとめて表示しました。
※2009年10月ご請求分より

正確でわかりやすい広告表示

広告表示に関する審査を徹底

2007年11月に公正取引委員会から携帯電話の料金割引サービスに関する広告表示について指導を受けたことにより、再発防止対策を検討するプロジェクトチームを立ち上げ、広告表示に関するチェック体制を強化しました。
さらに、消費生活アドバイザーの資格をもつ社員がお客様の視点で広告表示をチェックする仕組みも設け、お客様を誤解させてしまう表現とならないよう、適正な広告表示の徹底に努めています。

社内消費生活アドバイザーの意見をもとに適正な広告表示やサービスの改善を推進

消費生活の専門知識をもつ専門家を育成し、消費者であるお客様の視点を経営に反映させるために、社員の消費生活アドバイザー資格の取得を推進しています。2010年4月1日現在、グループ全体で258名が消費生活アドバイザーとなっています。
こうした消費生活アドバイザー資格をもつ社員による広告表示や各種ツールのチェック結果、また商品・サービスについての提案を反映させることで、適正な広告やサービスの改善に努めています。今後もよりいっそうお客様の視点に立った社員の意見を事業活動に反映させて、お客様満足度の向上につなげていきます。

お客様満足度向上のための研究開発

お客様からのアイデアやご意見をもとに、先進的なサービスを開発

みんなのドコモ研究室

お客様からのアイデアやご意見を活かした近未来サービスの開発を目的として、「みんなのドコモ研究室」と名づけた実験ウェブサイトを「ドコモプレミアクラブ」会員向けに開設しています。
「みんなのドコモ研究室」では、ドコモの先進技術を紹介するとともに、開発段階の新しいサービスなどの公開実験を実施しています。実験に参加していただいたお客様からのご感想やご意見を収集して、サービスの商用化に向けた改善・改良や、将来の先進的サービスの開発につなげています。
例えば2009年7月には、音声認識応答技術を用いて、音声対話で今いる場所周辺のレストランを検索できるサービス「しゃべってグルメ検索」を同研究室からダウンロードできるようにしました。
また、9月にはサイトを大幅にリニューアルして、お客様の実験への参加内容に応じて“みんドコポイント”が貯まり、ドコモポイントと交換できるプログラムを開始しました。あわせて、「こたつはもう出したか」といった身近なテーマについて全国のお客様からアンケートで情報を集め、地域ごとの傾向や時系列変化がわかる日本地図をつくる「全国の動向変化を大調査」のトライアルを実施しました。このトライアルを通じて約12,000名のお客様からいただいたサービスに対するご意見やご要望をもとに、ニュースコンテンツとの連携や結果表示機能を強化し、身近な疑問や“今”の状況について、全国の皆様のアンケート結果を紹介する「みんなの投票＆ランキング」を、2010年3月から「iMenuニュース」で提供しています。
今後も多くのお客様にご利用いただけるサービスの開発・提供に向けて、活動を続けていきます。

みんなのドコモ研究室（PCサイト）へ

“変革とチャレンジ”をコンセプトに先進的な研究開発を推進

お客様により便利な製品・サービスをご提案するために、中長期的な経営戦略のキーワードでもある“変革とチャレンジ”をコンセプトに、未来を見据えた先進的な研究開発に取り組んでいます。
そうした取組みの主な成果として、2009年度は「触力覚メディア」「直感検索・直感ナビ」「眼で操作できるイヤホン」を開発。これらの技術については、2009年7月に開催されたワイヤレス＆モバイル技術の総合展「WIRELESS JAPAN 2009」や2009年10月に開催された最先端IT・エレクトロニクス総合展「CEATEC JAPAN 2009」に出展して、わかりやすく紹介しました。

2009年度の主な研究開発事例

触力覚メディア

センサーやモバイル通信などの技術を融合して開発した、離れた場所にあるものを触った感覚や力の感覚を伝える技術です。音声（聴覚）や映像（視覚）に続く第3のコミュニケーションメディアとして、機械類の遠隔操作や遠隔医療・教育など、さまざまな分野への応用が期待されています。

直感検索・直感ナビ

携帯電話のGPS機能でユーザーの現在位置を取得し、方位センサーでカメラの向きを判定することで、ユーザーの視界に存在する各種コンテンツをカメラ映像に合成表示する技術です。これによって、ユーザーは携帯電話のカメラを“かざす”だけで、視界にある店舗や施設、駅などの情報検索に加えて、目的地までのルート案内などのコンテンツに直感的にアクセスすることができます。

眼で操作できるイヤホン

小さなイヤホンを装着するだけで、ユーザーの眼の動き（ジェスチャー）を感知して、音楽プレーヤーの操作や電話の発着信などを、手を使わずに行える技術です。常に身に着けて使えるインタフェース機器研究の一環として開発したもので、今後は、より多くの人が簡単に使えるよう、実用化に向けた検討を進めていきます。

ユニバーサルデザインに対する基本的な考え

お客様の声をもとに「ドコモ・ハーティスタイル」を推進

一人ひとりのお客様に使いやすい製品やサービスを提供したいとの思いから、「ドコモ・ハーティスタイル」と名づけたユニバーサルデザインの取組みを進めています。
関連各部門が参加する「ユニバーサルデザインの推進ワーキンググループ」が中心となって、お客様の声をもとに「製品」「お客様窓口」「サービス」の3つの視点で進めています。

「ドコモ・ハーティスタイル」の取組み	
製品	ユニバーサルデザインを意識した製品の提供の拡大
お客様窓口	店舗のバリアフリー化、テレビ電話による応対サポート（手話）、ハーティスタイル向上に向けた研修、ドコモ・ハーティプラザ（丸の内・梅田）
サービス	ハーティ割引、点字請求案内書、点字・音声による取扱説明書、電話教室、シニア・障がい者向けケータイ活用講座、国内展示会におけるハーティスタッフの配置

社員を対象にユニバーサルデザインの意識啓発活動を推進

「ドコモ・ハーティスタイル」の推進には、製品の設計・開発やお客様サービスに携わっている社員一人ひとりが、ユニバーサルデザインに対する意識を高めることが重要です。このため、社員を対象とした意識啓発の場を設けています。
2009年度は、9月～11月にかけて、お客様と接する機会の多い社員154名を対象に手話や車いす、アイマスクなどを使って障がいを理解し、障がいのあるお客様への理解を深めることで、応対方法を習得するとともに、コミュニケーションづくりなどの一助とする研修を実施しました。
また、2010年2月には、「ハーティマインド」（多様なお客様に配慮する心）の醸成を図り、製品やサービスへのユニバーサルデザインの導入を進めるため、「ユニバーサルデザイン勉強会」を開催しました。製品やサービスを主管している社員16名が参加したこの勉強会では、視覚や聴覚、身体の障がいを理解・意識することや、高齢者や妊娠中の女性、外国人の視点に立った時、どのような点に注意すべきかを学ぶプログラムを実施しました。さらに、参加した社員がユニバーサルデザインを推進していく上での課題について討議するグループディスカッションを行い、お互いの認識を確認し、今後の各業務への活用を進めていくこととしました。
今後も、こうした体験型の研修をはじめとする意識啓発の機会を積極的に展開していく計画です。

製品・サービスのハーティスタイル

ユニバーサルデザインを意識して製品の使いやすさを追求

ユニバーサルデザインを意識して、すべてのお客様に使いやすい製品・サービスの開発に力を注いでいます。
例えば、高齢化社会を踏まえて、「らくらくホン」だけでなく、他の機種にも「シンプルメニュー」や「拡大メニュー」の機能を搭載するなど、高齢者に配慮した製品づくりを進めています。また、2009年度は、多くの機種でサブメニューや確認画面などに「拡大もじ」を導入し、見やすさの向上を図りました。あわせて、どの機種が「拡大もじ」を搭載しているかすぐに確認していただけるよう、「総合カタログ」の記載内容を改善しました。
さらに、話すだけで簡単にメールが作成できる「音声入力メール」サービスも対応機種を拡大しました。
今後も幅広い機種でユニバーサルデザイン対応を進め、多くのお客様にとって使いやすい携帯電話を提供していきます。

製品における主な配慮点	
見ることへの配慮	・メニューの見やすさ(拡大メニュー、カラーテーマの変更) ・文字の読みやすさ(拡大もじ、カラーテーマの変更)
聞くことへの配慮	・通話相手に対する自分の声の聞きやすさ(ノイズキャンセラ機能など) ・相手の声の聞きやすさ(自動音量調整など)
操作のしやすさへの配慮	・発信のしやすさ(ワンタッチダイヤルなど) ・着信操作の容易さ(エニーキーアンサーなど) ・入力のしやすさ(音声認識など) ・開閉のしやすさ(ワンプッシュオープン)
わかりやすさへの配慮	・メニューのわかりやすさ(シンプルメニュー) ・操作のわかりやすさ(文字入力時のキー配置の統一、使いかたガイドの搭載など)

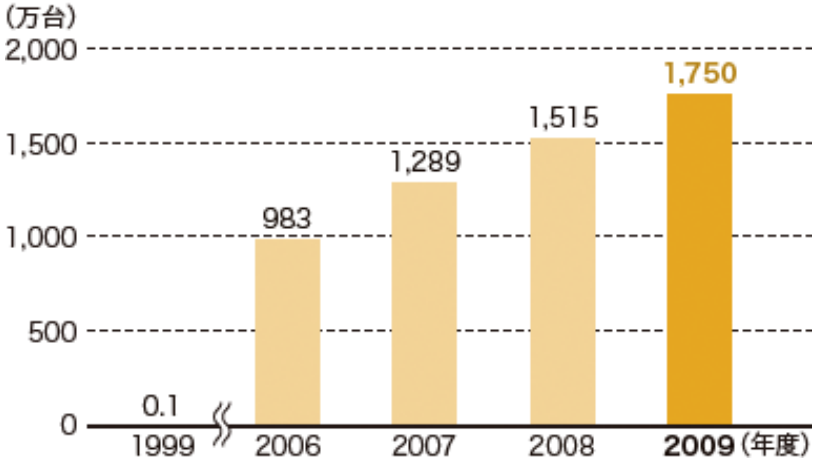
どなたにでも使いやすい携帯電話「らくらくホン」の新機種を開発

「らくらくホン6」

「らくらくホン シリーズ」は、「どなたにでも使いやすい携帯電話」をコンセプトに、「しんせつ・かんたん・見やすい・あんしん」を追求した製品です。1999年の発売以来、多くのお客様にご愛用いただいており、2010年3月末までに16機種を発売し、累計販売台数は1,750万台を突破しています。2009年8月に発売した「らくらくホン6」は、文字入力をしなくても声でメールを作成できる「音声入力メール ※1」や、周りが騒がしくても相手の声が聞こえやすい「スーパーはっきりボイス3」、相手の話す声がゆっくり聞こえる「ゆっくりボイス」などの機能を搭載したほか、2.8インチの大画面液晶を採用。また、防水・防塵対策を施し、日常生活での使用はもちろん、趣味やレジャー、仕事での使用で汚れても、水で洗い流せるようにするなど、お客様の声を踏まえた工夫でいっそう使いやすくなりました。
今後も、「しんせつ・かんたん・見やすい・あんしん」を追求して、「らくらくホン シリーズ」のさらなる機能拡充を進めていきます。

※1 ご利用にあたっては、別途「音声入力メール」サービスの契約が必要です。

「らくらくホン シリーズ」の累計販売台数の推移(概数)



「らくらくホン」で利用できる録音図書の配信サービスを提供

社会福祉法人日本点字図書館は、視覚障がいのある方々にインターネットで録音図書を配信するサービスを提供しています。このサービスを気軽にお楽しみいただけるよう、2008年8月に、「らくらくホン ※2」の「iモード」からご利用いただけるようにしました。

※2 対応機種は「らくらくホンV」「らくらくホンプレミアム」「らくらくホン6」です。

騒音のなかでの通話をサポートする「サウンドリーフプラス」を提供

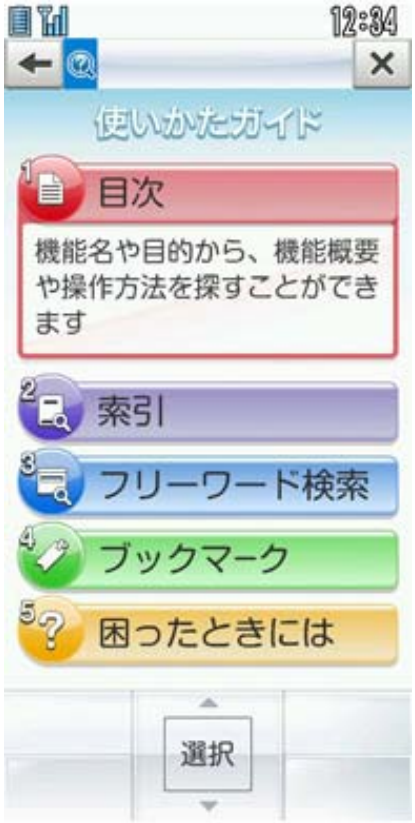
サウンドリーフプラス
（フリップオープン時）

騒音のなかで携帯電話をご利用になるお客様や、加齢などによる難聴でお悩みのお客様に配慮して、音の振動を耳周辺の骨から聴覚神経に伝える骨伝導機能と指向性マイクを搭載したBluetooth® ※3対応のレシーバマイク「サウンドリーフプラス」を開発し、2008年3月から販売しています。

※3 無線通信規格の一つ。レシーバマイクと携帯電話をこの規格の無線電波でつないでいます。

※「Bluetooth」は、Bluetooth SIG,Inc.の登録商標です。

取扱説明書がなくても操作方法を確認できる「使いかたガイド」を搭載



「使いかたガイド」のメニュー画面

2009年11月以降発売の機種（スマートフォンを除く）に、取扱説明書がなくても操作方法を確認できる「使いかたガイド ※4」を搭載しています。使いたい機能を検索し、検索結果の画面から機能を起動することもできるため、さらに使いやすくなりました。

※4 機種によって内容・名称は異なります。

わかりやすい操作説明の実現をめざして取扱説明書を改定

よりわかりやすい操作説明を実現するために、2009年冬モデルから取扱説明書を大幅に見直しました。冊子を薄く、文字サイズを大きくし、全ページカラーで説明することで、読みやすさを改善しました。
また、ページ数を従来から約7割削減することで、紙資源の使用量の削減や輸送の効率化など環境へも配慮しています。

障がいのある方などを対象とした割引制度「ハーティ割引」を用意

障がいのある方などの社会参加を支援する一環として、「身体障がい者手帳」「療育手帳」「精神障がい者保健福祉手帳」のいずれかの交付を受けているお客様を対象に「ハーティ割引」を用意しています。

ハーティ割引へ

視覚障がいのある方への点字案内サービスを拡充

視覚障がいのある方にご利用いただけるよう、ご請求額や料金明細内訳などをご確認いただける点字案内書を年間約30,000通発行しています。
2009年度は、それまで一部地域のお客様には対応していなかった点字の料金明細内訳書を全国のお客様に発行できるようにしました。また、「らくらくホン シリーズ」では、点字や音声での取扱説明書を用意しているほか、取扱説明書のテキスト版をウェブサイトに掲載し、読み上げソフトを使って確認できるようにもしています。
今後も、お客様のご意見や点字に関する専門機関のアドバイスを踏まえて表示方法を見直すなど、よりよい点字案内サービスの提供に努めていきます。

障がいのある方への情報提供を積極的に推進

携帯電話活用講座

障がいのある方々に、携帯電話がより豊かなコミュニケーションを実現するツールであることをご理解いただき、安心してご利用いただけるよう、「携帯電話の便利な使い方・実体験による活用術の紹介」や「迷惑電話・迷惑メールへの対応」などの出張型の携帯電話活用講座を開催しています。
2009年度は、前年度と同様に全国で計32回開催。合計で約600名の方にご参加いただき、さまざまな便利機能について具体的に紹介しました。
また、4月には総合福祉展示会「バリアフリー2009」、7月には高齢の方向けの「オヤノコトエキスポ2009」など、各種の展示会に20回出展して、「らくらくホン シリーズ」を中心に携帯電話の機能・サービスを紹介しました。
これらの取組みは、お客様のさらなる利便性向上につながるととらえており、今後も引き続き、積極的に取り組んでいきます。

お客様窓口のハーティスタイル

全国のドコモショップでユニバーサルデザインを推進

「ドコモ・ハーティスタイル」の考えに基づき、全国のドコモショップで入口の段差の解消、車いす対応のカウンターおよびトイレの設置、店内スペースの確保、障がい者用駐車スペースの設置などのバリアフリー化を進めています。2010年度までに全国2,390店舗（2010年3月末現在）のドコモショップのうち、2008年度末時点でバリアフリー化対応可能な店舗にてバリアフリー化を実施する計画で、2009年度は543店舗で実施しました。
内容としては、入口の段差を解消したドコモショップは75店舗、車いす対応のカウンターを設置した店舗は417店舗、車いす対応トイレや障がい者用駐車スペースを整備した店舗は、それぞれ209店舗、158店舗となりました。これによって、全国のドコモショップで、入口については9割以上、駐車スペース、トイレ、カウンターについては、それぞれ7割以上のバリアフリー化を図ることができました。
また、聴覚に障がいのある方への配慮として、簡易筆談器を全ドコモショップに配備しているほか、「手話サポートテレビ電話」の設置も進めており、2009年度は新たに60店舗に設置しました。あわせて、すべてのドコモショップで「らくらくホン シリーズ」を体験していただけるようにしています。

ドコモショップのバリアフリー化の内容

項目	主な内容
入口段差なし	段差をなくし、出入口の幅を80cm以上確保する
店内スペース	通行幅（80cm以上）を確保する
車いす対応トイレ	広めのスペースおよび出入口幅80cm以上を確保する
車いす対応カウンター	足元の奥行（概ね40cm以上）や高さ（概ね65cm～75cm）を確保する
障がい者用駐車スペース	幅3m以上の専用駐車スペースを確保する

【TOPICS】「ドコモ・ハーティプラザ」をハード・ソフトの両面で改善

床面のガイドライン

だれでも展示台

お客様からいただいたご意見・ご要望などを踏まえて、2010年2月、「ドコモ・ハーティプラザ丸の内」をリニューアルオープンしました。
お客様を誘導する床面のガイドラインをリニューアルするとともに、相談カウンターの白杖 ※1かけの材質を明るいクリスタルに変更しました。また、車いすを利用される方が使いやすい「だれでもトイレ」と携帯電話の操作方法を説明する「電話教室」のスペースは、内装を店内の色に合わせダークブラウンで統一して、落ち着いた雰囲気にしました。さらに、お子様や車いすを利用される方でもパンフレットなどを取りやすくした「だれでも展示台」では、わかりやすいように展示物を分類して置いています。
このリニューアル後、お客様からは「ゆったりとして明るくなった」との声をいただいています。
一方、「ドコモ・ハーティプラザ梅田」の改善も進めています。例えば2009年度は、床面のカーペットを強く固定してずれにくくしたほか、ウェブサイトを更新し、店舗までのルートをわかりやすくご案内するようにしました。
今後も多くのお客様にご利用していただけるよう、ハード面・ソフト面ともに改善を続けていきます。

※1 目の不自由な方が用いる白い杖のことです。

【ステークホルダーとの対話】「ドコモ・ハーティプラザ梅田」で内覧会を実施

2009年2月に開設した「ドコモ・ハーティプラザ梅田」は、エントランスや通路など店舗設備面に加えて、手話スタッフの配置やお出迎えサービスの提供などにおいてユニバーサルデザインの充実に取り組んだ、「ドコモ・ハーティスタイル」のモデル店舗です。
2009年8月～10月には、この店舗を積極的に利用していただくため、視覚障がい、聴覚障がい、肢体不自由などの障がい者団体の方をお招きして、内覧会を実施しました。そこでお聞きしたご意見・ご要望をもとに、設備や応対などの改善をはじめ、よりよい店舗づくりを進めています。

特集：通信エリア品質の改善

通信エリア品質の改善

いつでも、どこでもご利用いただける携帯電話サービスの提供に努めています

ドコモ・モバイル（株）　原田 雄一

※ 冊子（ダイジェスト版）の11ページにも掲載しています。

屋内で

原則48時間以内の訪問・調査

「FOMA」の電波状況調査をご希望のお客様には、調査の担当者から連絡後、原則48時間以内に訪問。電波状況の調査から最終的な改善にいたるまでのアフターフォローを実施しています。

屋内で

オフィスや地下でのサービスエリアの改善

小規模オフィスや地下などで快適・確実な通話ができるよう、サービスエリアの調査・改善を行っています。

屋外で

山岳地帯におけるサービスエリアの拡大

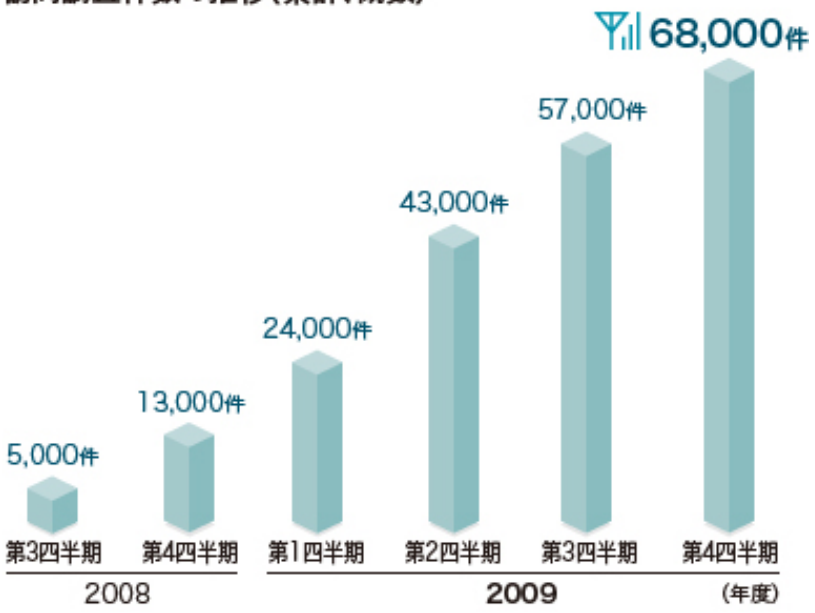
山でのレジャーや遭難時の速やかな通報にご利用いただけるよう、これまで通話が困難とされていた山岳地帯などでもサービスエリアの拡大に取り組んでいます。

「つながりにくい」に応えて原則48時間以内に訪問・調査

※ 冊子（ダイジェスト版）の12ページにも掲載しています。

お客様がいつ、どこにいても、快適で確実な通信を楽しんでいただけるよう、通信エリアの拡大と通信が困難なエリアでの品質改善に取り組んでいます。
具体的には、「聞かせて！FOMAの電波状況」や電話窓口（携帯電話からの電話番号「113（無料）」）などに寄せられた「つながりにくい」というお客様の声に対し、ご希望のお客様には、調査の担当者から連絡後、原則48時間以内に訪問・調査を行う取組みを、2008年10月から実施しています。その場で品質改善に努めるのはもちろん、即時改善が困難な場合も、改善対策の実施計画をご報告するなど、最終的な改善にいたるまでのアフターフォローを実施しています。
今後も、この取組みを広くお客様に紹介するとともに、「FOMA」サービスエリアの充実に向けて、品質改善を進めていきます。

訪問調査件数の推移（累計、概数）



通話が困難な山岳地帯でもエリア拡大を推進

※ 冊子（ダイジェスト版）の12ページにも掲載しています。

山岳地でのエリア調査（磐梯朝日国立公園）

すでに、富士山では、登山口である吉田口、須走口、御殿場口、富士宮口から山頂までのエリアで、「FOMA」を提供するために基地局やブースター（増幅器）を設置しているほか、山頂部にも山開きに合わせてブースターを設置しています。
また2009年度は、登山ルートとして人気のある日本百名山 ※1を対象に通話品質調査を実施しました。今後も、つながりにくい場所ではチューニングなどの改善対策を講じていきます。

※ 1 作家の深田久弥氏（1903～1971）が山の「品格」「歴史」「個性」などの基準を設けて選定した日本が誇る百の名峰です。

ステークホルダーの声

※ 冊子（ダイジェスト版）の12ページにも掲載しています。

利便性と安心の向上につながる山での取組みに期待

2009年の夏からは大菩薩嶺でも「FOMA」が使えるようになって、「ドコモ、がんばっているな」と感じています。山小屋を利用されるお客様も、お客様同士で連絡を取り合ったり、登山口にタクシーを呼んだりするのに「FOMA」を利用されているようです。宿泊予約のさいに「携帯電話はつながりますか」と聞かれた場合は「FOMAは使えます」と答えています。
これからも利便性の向上と安心できるサービスの提供を期待しています。

山梨県大菩薩嶺の山小舎 福ちゃん荘 雨宮 克美 様

通信エリアの改善・拡大

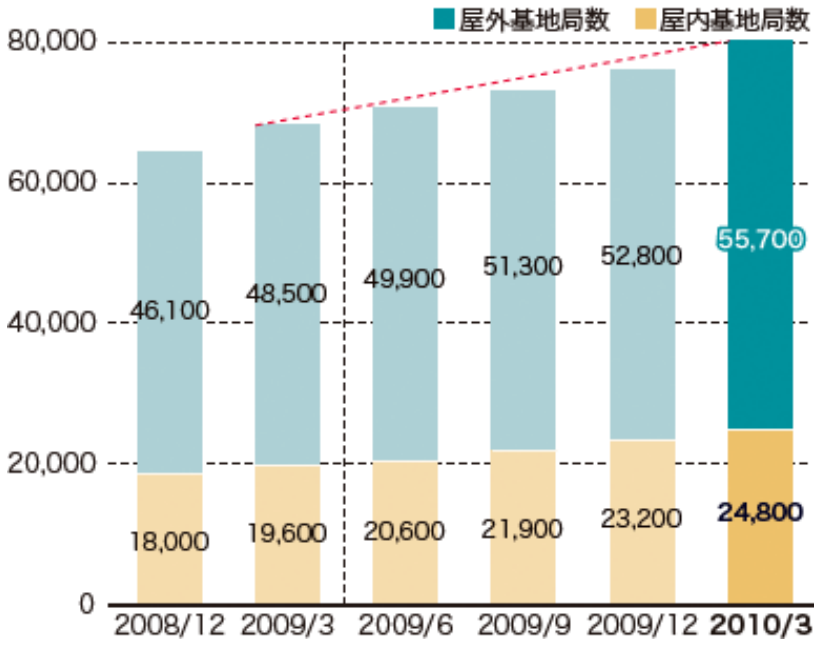
お客様のご意見・ご要望を踏まえて基地局の設置計画を立案

携帯電話をいつでも、どこでもお使いいただけるよう、お客様からいただいた電波状況に関するご意見・ご要望をもとに調査を実施し、基地局の設置を計画しています。
なお、設置工事にあたっては、戸別訪問などを通じて地権者や近隣の皆様に工事のスケジュールや概要を説明しており、工事完了後は、設備の安全性を確認した上で、基地局の運用を開始することとしています。

パソコンや「iモード」で電波状況に関するお客様の声を募集

通信品質の確保や通信エリアの拡大を図るために、「聞かせて！FOMAの電波状況」と銘打って、パソコンや「iモード」で広くお客様から電波状況に関する情報を募集しています。2009年度は約55,000件のご意見をいただきました。
「電波が届かない」というご意見の約9割は屋内エリアであることから、そうした場所での通信品質の向上に力を入れています。

基地局数の推移（概数）



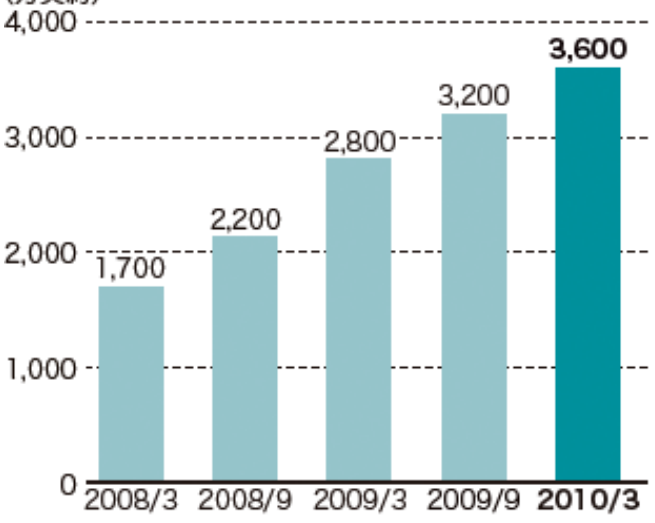
「つながりにくい」との声に応えて、原則48時間以内に電波状況の調査を実施

故障やエリアの通信状況に関する電話窓口（ドコモの携帯電話から電話番号「113（無料）」）や「聞かせて！FOMAの電波状況」などに寄せられた「つながりにくい」というお客様の声に対し、訪問・調査をご希望のお客様には、調査の担当者がお客様に連絡後、原則48時間以内に訪問し、調査を実施する取組みを2008年10月から実施しています。
訪問・調査時には、「室内用補助アンテナ」や、電波を増幅して屋内エリアの電波状況を改善する「FOMAレピータ」を用いて、屋内品質の改善に努めています。
また、即時改善が困難な場合も、基地局の増設など改善対策の実施予定や改善結果をお客様へご連絡し、最終的な改善にいたるまでのアフターフォローを実施しています。
2009年度は、テレビコマーシャルなどでこの取組みについての認知を図ったこともあって、年間での訪問件数は約55,000件となり、開始以来の累計は約68,000件となりました。なお、訪問時にはアンケートを実施しており、95%以上のお客様から「満足」との評価をいただいています。
今後もこの取組みをお客様に紹介するとともに、「FOMA」サービスエリアの充実に向けて品質改善を進めていきます。

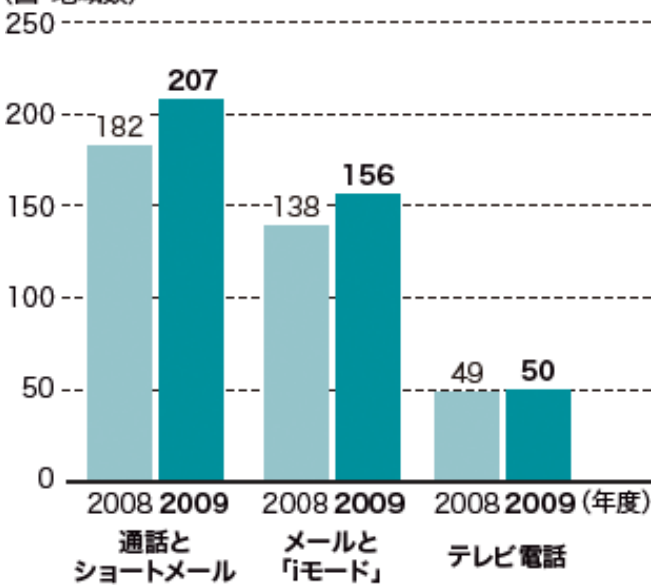
海外の渡航先で携帯電話を使うお客様に向けて「WORLD WING」サービスを拡充

携帯電話が広く普及するなか、日本国内で使用している携帯電話を海外でもそのままご利用いただける「WORLD WING」サービスのいっそうの充実に取り組んでいます。
2009年度は、海外のサポート拠点を増やすとともに、地図上での現在位置の確認、目的地までのナビゲーション、周辺情報検索などができる「海外GPS」機能の提供を開始しました。今後も、海外で携帯電話を利用されるお客様の利便性向上に向けた取組みを進めていきます。

「WORLD WING」対応携帯電話契約数の推移（概数）



ドコモのサービスを利用可能な国・地域数の推移



屋内におけるエリア品質を改善する「高性能フェムトセル基地局装置」を開発

高性能フェムトセル基地局装置

屋内におけるエリア品質を改善する目的で2008年からフェムトセル基地局装置※1を運用してきましたが、2009年7月、HSPA※2に対応し、通信速度の高速化など高性能化を図った「高性能フェムトセル基地局装置」を開発しました。
また、この「高性能フェムトセル基地局装置」は、Plug & Play機能※3にも対応しているため、従来の装置に比べて短時間で設置することができます。

※1 フェムトセル基地局装置：半径数十m程度の限られた範囲をカバーする基地局装置です。

※2 HSPA：High Speed Packet Accessの略。HSDPA（基地局から端末方向の通信速度を改良・高速化した規格）とHSUPA（端末から基地局方向の通信速度を改良・高速化した規格）の総称です。

※3 Plug & Play機能：装置を自宅のブロードバンド回線に接続するだけで、装置の設置状況などに応じて自動的に各種パラメータの設定と調整を行い、運用を開始する機能です。

主要駅や空港で高速データ通信サービス「FOMAハイスピード」エリアの速度を向上

受信時最大7.2Mbps※4の高速データ通信サービス「FOMAハイスピード」エリアの提供エリアにある主な駅や空港などで、2009年6月から送信時の通信速度を向上させるHSUPA※5という技術を導入しました。
これによって、送信時の最大速度は従来の384kbps※4から5.7Mbps※4に向上し、動画などを添付した大容量メールをストレスなく快適に送信することができるようになりました。

※4 「FOMAハイスピード」エリアはベストエフォート方式のサービスで、受信時は最大7.2Mbps、HSUPA導入後の送信時は最大5.7Mbpsの高速データ通信が可能ですが、通信環境や混雑状況により通信速度が変化する可能性があります。これらは技術規格上の最大通信速度であり、実際の通信速度を示すものではありません。また、最大通信速度は機種により異なります。

※5 HSUPA：High Speed Uplink Packet Accessの略。第3世代携帯電話の通信方式W-CDMAのデータ通信速度を向上させる技術。端末から基地局方向のパケット通信速度が向上します。

通信の安定確保

世界最大級のモバイルインターネットサービス、「iモード」の安定提供に注力

世界最大級のモバイルインターネットサービスに成長した「iモード」の心臓部である「iモード」センターを安定的に稼働させるために、システム運用と設備運用の両面からさまざまな対策を講じています。
システム運用面では、通信状況をシステム自ら監視し、システムの処理を複数の機器に分散させ、機器のトラブルが発生した場合は、他の機器に処理を切り替える技術を導入しています。さらに、その状況を有人のオペレーションセンターで24時間365日監視するとともに、故障対応の専門スタッフを「iモード」センターに常駐させ、異常発生時に短時間でサービスを復旧できる体制を確立しています。一方、設備運用面では、「iモード」センターがある施設の制震構造化や機器配置の分散化などの対策を行っています。
「iモード」のトラヒック(通信)量は今後も増大することが予想されることから、システムの更新や機器・設備の増強を引き続き進めていきます。

2つの対策を組み合わせ、大規模イベントなどの開催に対応

大規模なイベントなどで特定の場所にお客様が集中すると、基地局の処理能力を超える膨大な通信が発生して、携帯電話がつながりにくくなる場合があります。こうした状況に備えて、「基地局の負荷分散対策」と「設備の容量向上対策」を実施しています。
基地局の負荷分散対策としては、イベント会場に臨時基地局を設置したり、隣接基地局のカバーエリアを調整することで、イベント会場で発生する通信を分散処理しています。一方、設備の容量向上対策では、イベント会場をカバーする基地局設備を増設したり、設備を制御するソフトウェアの設定を変更することで、より多くのお客様が利用できる通信容量を確保しています。
2009年度も、夏の花火大会や年末年始の「おめでとうコール・メール」など、さまざまなイベントでこれらの対策を実施しました。今後も引き続き、適切な対応を図り、通信の安定性の確保に努めていきます。

災害時への備え

「災害対策の3原則」に基づき、ネットワークの信頼性の向上に注力

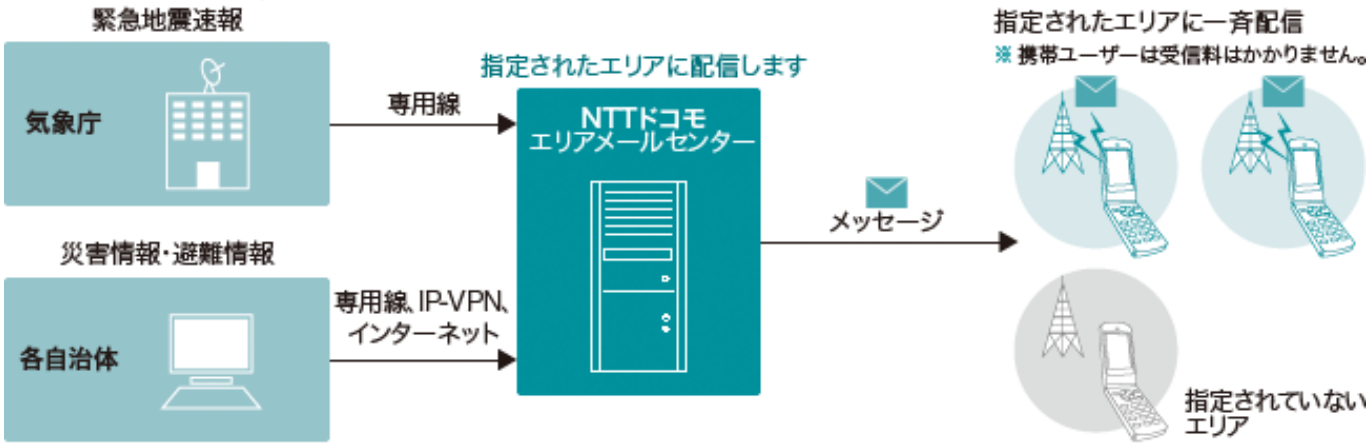
災害発生時に、被災者やインフラ復旧に携わる方々をはじめとする多くの人々から必要とされるのが携帯電話です。ドコモでは、そうした非常時に備えて、システムとしての信頼性向上、重要通信の確保、通信サービスの早期復旧を柱とする「災害対策の3原則」を定め、通信ネットワークの信頼性の向上に継続的に取り組んでいます。

災害対策の3原則		
	方針	取組み
原則1 システムとしての信頼性向上	・設備・回線のバックアップ化 ・建物や鉄塔の耐震補強など、設備自体を強化する	・基地局と基地局の間の伝送路を複数化 ・機器の耐震補強／ケーブルの地下収容
原則2 重要通信の確保	・重要な通信を確保する	・防災機関などに災害時優先電話を提供 ・ネットワークの効率的コントロール ・自治体などへの携帯電話の貸出
原則3 通信サービスの早期復旧	・ハード面の対策を進める ・ソフト面の対策を進める	・移動基地局車や移動電源車の配備 ・被災時の措置マニュアル策定／災害対策本部などの組織化／防災訓練の実施

災害情報を一斉配信する緊急速報「エリアメール」を提供

2007年から気象庁の緊急地震速報を、強い揺れ（震度4以上）が起こると想定されるエリアの携帯電話に緊急速報「エリアメール」で無料配信しています。
「エリアメール」の技術は、CBS（Cell Broadcast Service）と呼ばれる国際標準の配信方法で、回線混雑の影響を受けにくいという特長があり、メールアドレスを利用することなく特定エリアの携帯電話へ一斉に同報配信することが可能です。また、この「エリアメール」の仕組みを自治体の災害時の広報活動に役立てていただくために、ご契約いただいた地方自治体からの災害・避難情報を指定されたエリア内の携帯電話に一斉配信するサービスも提供しています。
2008年の埼玉県飯能市を皮切りに、2010年3月末時点で、23の自治体に「エリアメール」をご採用いただいています。これらの自治体からは、「回線混雑による影響がなく、迅速にメール配信をすることができた」「操作が簡単で、担当職員の負担が軽減できた」などの評価をいただいています。
さらに、2010年度には政令指定都市の行政区単位に「エリアメール」を配信できる仕組みを構築する予定です。住民が多く、面積も比較的大きい政令指定都市では、市全体に「エリアメール」を送信すると、その情報に無関係な住民にも届いてしまう可能性があります。行政区単位に配信することで、より効果的に情報を届けられることになります。
今後も「エリアメール」を支えるシステムの安定性と確実性の維持・向上に努めるとともに、配信時間の短縮を追求して、災害・避難情報を確実かつ迅速に提供していきます。

「エリアメール」の仕組み

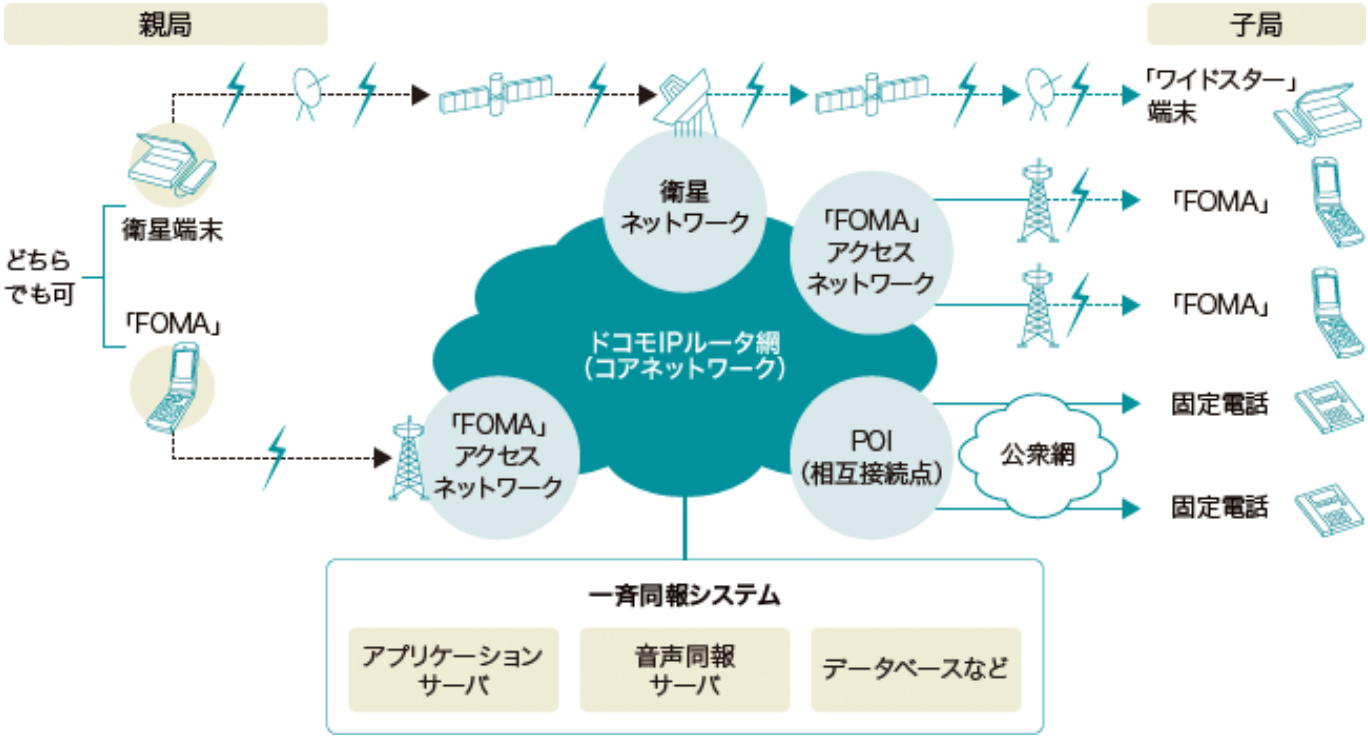


広域・多拠点間での同時通報を可能にする「一斉同報通信サービス」の提供を開始

緊急時の通信手段の確保を検討されている官公庁や自治体、また規模の大きなグループ通話機能を必要とされる法人のお客様向けに、2010年7月から「一斉同報通信サービス」の提供を開始しました。
このサービスは、従来のグループ通話サービスでは実現できなかった広域・多拠点間における迅速な情報共有を、音声、FAX、メールという複数の手段によって可能にするもので、携帯電話を利用したグループ通話は最大20ユーザ※1が参加可能です。
なお、このサービスの導入にあたっては、特別な音声端末は必要とせず、かつ必要なプラットフォームをドコモが構築するため、お客様は専用のシステムを構築していただく必要がなく、初期・運用コストを抑えて短期間で導入していただくことができます。

※1 サービス開始当初は1グループ最大20拠点までとし、2010年秋以降に最大200拠点までの大幅容量拡張を予定しています。

「一斉同報通信サービス」の仕組み



「iモード」やパソコンで全世界から安否確認ができる「iモード災害用伝言板」を提供

「iモード災害用伝言板」の画面イメージ

大規模な地震などが発生すると、被災地への安否確認などのために通話が集中して、携帯電話がつながりにくい状態となることがあります。
ドコモは、被災地周辺のお客様に「iモード」を使って安否情報を登録していただくことで、そのお客様の安否を知りたいお客様が「iモード」やパソコンで全世界から安否確認ができる「iモード災害用伝言板」を提供しています。あわせて、災害が発生したさいに同サービスを円滑にご利用いただけるよう、「毎月1日と15日」「防災週間（8月30日～9月5日）」「防災とボランティア週間（1月15日～21日）」「正月三が日」に体験サービスを実施しています。

災害時に役立つ災害用伝言板の「全社一括検索」機能を携帯・PHS電話事業者5社で共同開発

（社）電気通信事業者協会の会員であるほかの携帯電話・PHS事業者と共同で、各事業者間をまたがる災害用伝言板の「全社一括検索」機能を開発して、2010年3月から提供を開始しました。
これまで携帯電話・PHSの災害用伝言板は、各事業者が個別に伝言板を提供していたため、家族や知人の安否情報を確認する場合は、相手が加入している携帯電話事業者を事前に知っておく必要がありました。
そこでドコモをはじめ携帯電話・PHS事業者5社では、災害時における緊急連絡用ツールとしての重要性を考え、各事業者の災害用伝言板を横断的に検索できる機能を協力して開発し、2010年3月1日より提供を開始しました。
今後も災害時における携帯電話の有効活用に向けた取組みを推進していきます。

衛星電話サービス「ワイドスター」のさらなる高速化を実現

衛星電話サービス「ワイドスター」のサービス強化に向けた研究開発を続けてきましたが、2009年6月に次期サービス「ワイドスターII」の開発を発表し、2010年4月から新サービスを開始しました。
赤道上空にある2機の静止衛星を使って日本全土と日本沿岸概ね200海里までの海上エリアをカバーする「ワイドスター」は、地上災害や気象の影響にも強く、24時間365日安定したサービスです。主に山間部、船舶、島しょ部における通信手段として、音声・パケット通信サービス、FAXとの接続サービスをご利用いただけます。
新しく開発した「ワイドスターII」では、従来の「ワイドスター」で最大64kbpsだったパケット通信速度 ※2を、下り最大384kbpsに高速化しています。また、新しいサービスとして、お客様専用の無線チャネルをご利用いただける「帯域占有サービス」、「ワイドスターII」に閉じた衛星専用のPtoPデータ通信 ※3「ダイレクトコネクトサービス」、さらに最大200拠点の「一斉同報通信サービス」にも対応するなど、高度で多様なニーズに対応できるサービスの提供をめざしています。

※2 通信速度は送受信時の技術規格上の最大値であり、実際の通信速度を示すものではありません。ベストエフォート方式による提供となり、実際の通信速度は、通信環境やネットワークの混雑状況に応じて変化します。

※3 Point to Pointの略。2点間を接続して行うデータ通信のことです。

「ワイドスターⅡ」の可搬端末（ハンドセット含む）

移動電源車や衛星エントランス搭載移動基地局車の配備を推進

衛星エントランス搭載移動基地局車

災害時の通信の確保と早期復旧に向けた備えとして、基地局の停電に対応する移動電源車を全国の拠点に70台配備しています。
また、衛星回線を使ってネットワークとの通信を確保する衛星エントランス搭載移動基地局車の配備を進めており、2009年度は新しく5台増やして、配備台数は9台となりました。
今後は、災害によって交通が遮断された地域や離島などでも運用できる可搬型の衛星エントランス装置を導入する予定です。

災害対策基本法に基づき「防災業務計画」を整備

災害対策基本法に基づく指定公共機関として防災措置を円滑かつ適切に遂行するために、「防災業務計画」を定めており、防災対策の推進に努めています。

自衛隊と災害時における相互協力協定を締結

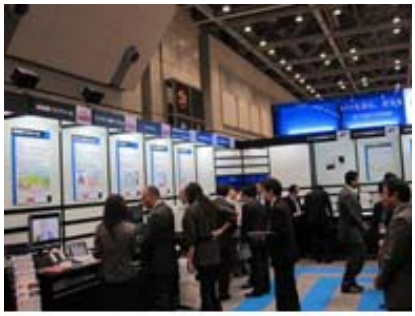
災害対策の一環として、陸上自衛隊の各方面隊との間で災害時における相互協力協定を締結しています。
この協定によって、ドコモは災害復旧活動に使われる携帯電話を陸上自衛隊に貸し出し、陸上自衛隊はドコモの災害対策機器などを被災地へ迅速に運搬することとしています。

大規模災害に備えた総合防災訓練を実施

陸上自衛隊との訓練の様子

大規模災害に備えた総合防災訓練を年1回実施しています。2009年度は、11月5日、本社の災害対策本部、および東京都江東区有明の東京臨海広域防災公園を現地会場として実施しました。
この訓練は、東京湾北部を震源とするマグニチュード7.3の首都直下地震が発生して、東京都内にあるドコモの丸の内、渋谷、新宿の3支店に現地災害対策本部を設置するという想定で実施。初動対応・応急復旧体制の強化を目的に、情報伝達、防災機器の設置、ヘリコプターによる緊急物資運搬、移動電源車や衛星エントランス搭載移動基地局車による被災基地局の救援などの訓練を行い、警察や陸上自衛隊などの外部機関と社内関連部署との連携を確認しました。
とくに陸上自衛隊とは相互協力協定に基づいて、ヘリコプターや輸送車両を活用した緊急物資搬送訓練などを実施しました。
また、会場には展示コーナーを設けて、携帯電話の充電器や衛星携帯電話「ワイドスター・デュオ」、緊急速報「エリアメール」など、ドコモの災害対策への取組みを紹介しました。
2010年度は、東海地震への対応強化に重点を置いて、総合防災訓練を実施する予定です。

「危機管理産業展2009」に出展



危機管理産業展での出展の様子

2009年10月、危機管理に関する総合展示会「危機管理産業展2009」が東京ビッグサイトで開催されました。
この展示会にドコモは、「いつも安心、安全を」をテーマにNTTグループ各社とともに出展。緊急速報「エリアメール」、衛星・無線LANネットワークシステム「デュプレスター」、2010年4月にサービスを開始した衛星電話サービス「ワイドスターII」など、災害対策に貢献するソリューションやサービスを紹介しました。
会場でお客様にアンケートを実施したところ、「エリアメール」への関心が最も高く、多くのお客様が携帯電話を活用した災害対策に関心をお寄せいただいていることから、2010年度も災害対策に貢献するソリューションやサービスの認知向上を図っていく予定です。

【TOPICS】万一のさいに役立つ情報をまとめた災害対策普及冊子「もしもに備えて」を作成・配布

「もしもに備えて」の表紙

災害対策への取組みを、より多くのお客様にご理解いただくため、これまで培ってきた災害対策に関するノウハウを集約して、2009年8月に災害対策普及冊子「もしもに備えて」を作成しました。一般のお客様にも親しみやすい表記として、自治体との防災訓練や防災対策イベントなどで参加された市民の皆様に配布しています。

【TOPICS】集中豪雨や台風などで通信手段の早期復旧対策を実施

2009年度は各地で集中豪雨や台風などの被害が発生しましたが、これらに対して、被災地の通信手段を確保すべく、さまざまな対応を行いました。
移動基地局車の出動や発動発電機の設置、周辺基地局からの無線電波救済によって、被害を受けた基地局の早期サービス復旧を行いました。また、自治体の災害対策本部や陸上自衛隊の災害復旧活動を支援するために携帯電話を貸し出したほか、各避難所に携帯電話充電器を設置しました。さらに、被災地域のお客様に対して、破損・故障した携帯電話機の故障修理代金などの一部減免、料金のお支払期限の延期などを実施しました。

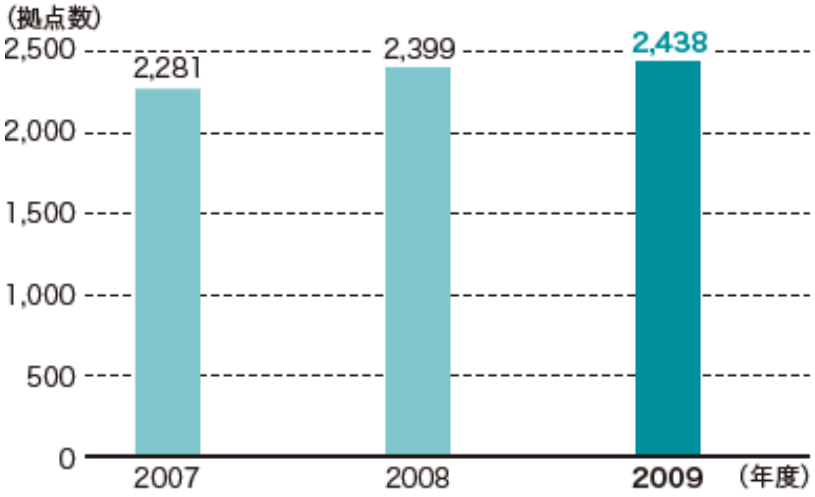
製品品質の保証

設計から販売後まですべての過程で製品の安全性に配慮

携帯電話メーカーとともに設計段階から安全性に配慮した製品開発に努めています。
メーカーの設計基準のみに頼らず、ドコモの安全性基準をメーカーに提示するとともに、製品の開発時に安全性試験を実施して、製品の発売までに安全性を確認しています。
また、発売後に故障や品質問題が発生した場合の対応窓口として故障受付拠点を全国に配置しており、故障した携帯電話をお預りするさいにも代替機を貸し出すなど、お客様の利便性を損ねることがないよう努めています。さらに、重大な不具合などが発生した場合には、代表取締役副社長を最高責任者とする「端末対策委員会」を開催。不具合の内容と原因を確認した上で対応方針を迅速に決定しています。2009年度は、下記の製品不具合に対処するため、同委員会を開催しました。

「端末対策委員会」の開催事案（2009年度）	
事案	対応策
「docomo PRIME series N-06A」および「docomo PRIME series P-07A」で「iモード」のサイト接続時に正しく動作しない場合がある	ソフトウェア改善
「docomo PRO series T-01A」で市外局番「011」から始まる電話番号に接続できない。また、設定状況によっては緊急通報用電話番号「110」「118」「119」に接続できない	ソフトウェア改善
「docomo STYLE series L-02B」で緊急通報用電話番号「110」「118」「119」に接続できない	ソフトウェア改善

故障受付拠点数の推移



標準的な品質管理フロー（機種ごと）

プロセス	作業内容	主管部
設計（ガイドラインの策定）	●携帯電話の安全性に関わる基準を作成	移動機開発部など
試作機の品質検査	●有害物質を使用していないかの確認 ●携帯電話ハードウェアの性能確認 ●携帯電話が異常発熱していないかの確認 ●電池パックの安全性チェック	
導入の判定	●開発段階における携帯電話の安全性・性能の最終確認	端末サービス部、販売関連部署など
量産機の品質検査	●仕様書をもとに携帯電話の検査を実施	資材部
発 売		
アフターサービス	●故障受付対応、品質管理	端末サービス部など

自動更新機能などで携帯電話のソフトウェア不具合に対応

携帯電話のソフトウェアに不具合があった場合には、不具合を改善したソフトウェアを公開し、お客様にアップデート（更新）をお願いしています。これにより、お客様のご来店は不要となります。
さらに2007年に発売した「905iシリーズ」以降の機種には、ソフトウェアの自動更新機能を搭載。お客様自身で操作をすることなくソフトウェアを自動的に最新版にアップデートし、常に正常なソフトウェアをご利用いただけるようにしています。
なお、機種ごとのソフトウェアのアップデート情報は、ウェブサイトでも公開しています。

ソフトウェアアップデートへ

研修や資格認定制度で故障受付業務を担当するスタッフのレベルを向上

携帯電話などの故障修理依頼に適切に対応するため、故障受付業務を担当しているドコモショップのスタッフを対象に、故障原因の特定から機能回復までのプロセスや、ドコモのアフターサービスの知識やスキルを習得する研修を実施しています。また、一定以上の知識やスキルを習得したスタッフを社内資格で認定し、スタッフのレベル向上に取り組んでいます。
さらに、これらのスタッフを指導するリーダーを育成するために、より高度な知識やスキルの習得を目的とした研修制度と、指導員としての資格認定制度も用意しています。今後も、こうした研修・資格制度を継続することで、全国のドコモショップスタッフの応対品質のさらなる向上と、応対スキルの均質化を図っていきます。

一部携帯電話の販売停止について

2009年に発売した「docomo PRIME series N-06A」「同P-07A」「docomo PRO series T-01A」「docomo STYLE series L-02B」においてソフトウェアの一部不具合により、「iモード」の接続時に場合により正しく動作しない、また一部地域などへの電話番号へ接続ができない場合がある事象が確認されたため、販売を一時見合わせさせていただきました。
お客様にご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。
なお、不具合の発見直後からその原因究明と改善を実施し、それぞれ販売を再開いたしました。こうした事態の再発防止に向けて、ソフトウェアの品質管理をあらためて徹底してまいります。

電波の安全性への配慮

「電波防護指針」や法規制の順守を徹底

電波の安全性は社会的な関心事項の一つです。なかでも、携帯電話の電波が人体に与える影響については、50年以上にわたって調査研究が行われており、WHO（世界保健機関）や総務省が精査した結果に基づいて、国の「電波防護指針」や法規制が策定されています。ドコモは、同指針や法規制を順守して基地局を運用するとともに、携帯電話が発する電波についても指針値を下回っていることを確認しています。
また、社員が電波防護に関する法規制の動向や国内外の最新の研究成果などを把握できるよう、社内外の専門家による講演会を定期的に実施しています。

業界各社とともに電波の安全性を確認するための研究を推進

ドコモは、WHO（世界保健機関）や総務省の研究奨励を受けて、電波が人体に与える影響についての研究に取り組んでいます。2002年からは、KDDI（株）、ソフトバンクモバイル（株）と共同で人体の細胞・遺伝子への影響を調べる実験を実施。2005年の中間報告を経て、2007年には「影響は確認されなかった」という最終報告を公表しました。
これは、電波が細胞の構造や機能に影響を与えてがん化するという主張を否定する科学的証拠の一つであり、携帯電話や基地局の電波の安全性をあらためて示すことができました。
今後も携帯電話事業者の重要な社会的責任の一つとして、国内外の研究動向を注視するとともに、電波利用の発展を図る公益法人である（社）電波産業会電磁環境委員会の調査・研究活動などに積極的に参画していきます。

特集：ケータイ安全教室

ケータイ安全教室

子どもたちやシニアを、携帯電話をめぐる犯罪やトラブルから守る活動に取り組んでいます

神奈川支店 ケータイ安全教室インストラクター　黒須 さゆり

※ 冊子（ダイジェスト版）の13ページにも掲載しています。

子どもたちに

犯罪やトラブルに巻き込まれないための知識や対処方法の紹介

携帯電話をめぐる犯罪やトラブルへの対処方法、携帯電話を利用する上でのルールやマナーなどについて、アニメーション、スライド、再現ドラマを使いながらわかりやすく紹介しています。

保護者に

携帯電話使用におけるルールづくりの重要性の説明

子どもたちを取り巻く危険についてご理解いただいた上で、家庭でのルールづくりの重要性をお伝えし、成長段階に応じて定期的に見直すことを推奨しています。

シニアに

犯罪などに巻き込まれないためのポイントの紹介

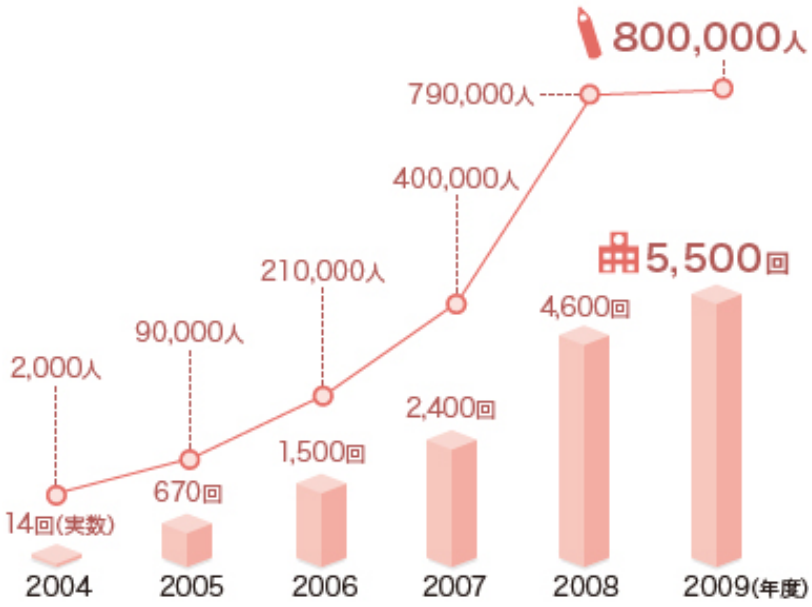
振り込め詐欺などの犯罪に巻き込まれないための対策とともに、自然災害や日常生活におけるトラブルなどから身を守るためのポイントを紹介しています。

学校や地域コミュニティで「ケータイ安全教室」を開催

※ 冊子（ダイジェスト版）の14ページにも掲載しています。

携帯電話は生活のあらゆるシーンで使われるようになりました。しかし、それにともない、「安心・安全な使い方」や「使用時のルールやマナー」が大きな関心事となっています。また、最近では、出会い系サイトや架空請求など、携帯電話をめぐる犯罪やトラブルに巻き込まれる子どもたちが増加しています。
こうした背景のもと、ドコモは2004年から、全国の学校や地域コミュニティに講師を派遣して「ケータイ安全教室」を開催しています。2010年3月末現在で開催数は約14,700回を突破し、累計約229万人の方に受講いただきました。また、2009年度は、全都道府県の教育委員会と相談して、「ケータイ安全教室」の映像教材を全国の約31,500校に無料配布しました。

「ケータイ安全教室」参加者数・開催回数の推移（年度別、概数）



新しくシニア向けの「ケータイ安全教室」を開始

※ 冊子（ダイジェスト版）の14ページにも掲載しています。

社会の高齢化が進むなか、2009年4月からシニア向けの「ケータイ安全教室」を開始し、約600回実施、約14,800人の方に受講いただきました。
内容は2部構成となっており、第1部では「被害者にならないために」をテーマに、シニア層に被害者が多い振り込め詐欺などの犯罪から身を守るための対策を説明。第2部では「身を守るために」をテーマに、「iモード災害用伝言板」や緊急速報「エリアメール」など災害時に身を守るためのサービスや、携帯電話をなくしてしまった場合の対処方法などを紹介しています。

ステークホルダーの声

※ 冊子（ダイジェスト版）の14ページにも掲載しています。

情報モラルの向上に資する「ケータイ安全教室」に期待

ブログやプロフでの誹謗中傷が大きな社会問題となっており、本校でも生徒が巻き込まれる事態が発生しました。生徒を被害者・加害者にさせないための早急な対策が必要と考え、「ケータイ安全教室」を実施し、生徒は携帯電話を使用する上での正しい知識と責任の重さを学び、教職員は現状認識を深めるなど、有意義な教室でした。
ドコモの取組みが情報モラルの向上につながっていくことを期待しています。

愛国学園大学附属四街道高等学校 校長 吉田 英夫 様

子どもたちへの影響配慮

携帯電話をめぐる危険・トラブルから子どもたちを守る取組みに注力

日本国内の携帯電話の契約数は、2010年3月末現在、約1億1,200万台となっており、ほぼ1人に1台普及している状況です。携帯電話をもつ子どもも多く、いつでも家族と連絡を取り合えることが子どもたちの利便性や安全の大きな力となっている反面、有害な情報にふれたり、トラブルに巻き込まれたりするケースも増えています。
そこでドコモは、携帯電話をめぐる安心と不安について広くご意見を聞き、安全な携帯電話利用の啓発活動や子どもを危険から守るサービスの改善を目的に、子どもをもつ方や学生などを対象としたアンケート調査を定期的に行っています。
2009年度も、アンケート調査の結果などを踏まえて、「アクセス制限サービス」の機能拡充、自治体や警察との連携強化などに取り組みました。子どもがより安全に安心して携帯電話を利用できるよう、今後も同様の取組みを継続・強化していきます。

有害サイトへのアクセスを防ぐ「アクセス制限サービス（フィルタリングサービス）」の機能をさらに拡充

出会い系などの有害サイトへのアクセスを未然に防ぐために、「アクセス制限サービス（フィルタリングサービス）」を提供しています。2009年4月に「青少年インターネット環境整備法 ※1」が施行されたことから、「iモード」を新規でご契約の未成年の方には、原則としてフィルタリングサービスをお申込みいただいています。
ドコモのフィルタリングサービスには小学生低学年、小学生高学年、中学生、高校生の学齢に応じたメニューがあり、お客様の判断でサイトやカテゴリの一部について個別に閲覧可否を設定できる「アクセス制限カスタマイズ」も用意しています。これらのメニューは、通話や迷惑メール対策と合わせて「学齢別4つの推奨コース」として、ドコモショップやウェブサイトなどでご案内しています。
さらに2010年4月からは「アクセス制限カスタマイズ」の機能を拡充して、新しく「時間設定」の提供を開始しました。「時間設定」では、深夜の時間帯だけでなく学校の授業中など、お子様のご利用状況に合わせて曜日ごとに1時間単位でアクセスを制限できるようにしました。
また、請求書の同封物や携帯電話カタログなどを通じて、こうした「アクセス制限サービス」の普及促進に努めています。

※1 正式名称は「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」です。

「アクセス制限サービス」のメニュー

制限範囲が異なる学齢別の推奨コース※1

Web制限※2 小学生低学年向け	通話とメールのみ利用したい	サイトへのアクセスを24時間制限
キッズiモードフィルタ 小学生高学年向け	iモードメニューサイトのみアクセスしたい	○ iモードメニューサイト × グラビアサイトやコミュニティサイトなど※3 × 一般サイト
iモードフィルタ 中学生向け、高校生向け	iモードメニューサイトも一般サイトもアクセスしたい	○ iモードメニューサイト × グラビアサイトやコミュニティサイトなど※3 ○ 一般サイト × 出会い系・コミュニティ・違法サイトなど※3

【追加申込み】アクセス制限カスタマイズ※4

子どもの成長や使い方に合わせて制限範囲などを個別に変更	サイト設定：アクセス制限対象のサイトを個別にアクセス可能と設定
	カテゴリ設定：アクセス制限対象のカテゴリ（サイトの分類）を個別に設定
	時間設定※2：アクセス制限する時間帯を個別に設定

※1 夜間のみ制限したい方は、「時間制限」（夜10時～翌朝6時まで制限）もご利用いただけます。
※2 制限時間帯であっても、「iメニュー」の「お客様サポート」など、ドコモの提供する一部のサイトへはアクセスできます。
※3 ネットスター（株）の提供するURLデータベースを採用しています。
※4 いずれかの「アクセス制限サービス」と組み合わせてのご利用となります。

学齢別4つの推奨コースへ

子どもの携帯電話利用についての不安に応えるホットラインを開設

子どもの携帯電話利用に関するトラブルや、利用マナー、適切な料金プランなどのお問い合わせに専門的に対応する「ドコモあんしんホットライン」を開設しています。2009年度は「アクセス制限サービス」や「イマドコサーチ」などについて約60,000件のお問い合わせをいただきました。
そうしたお問い合わせのなかで、「アクセス制限サービス」の一つである「Web制限」を主に利用している小学生低学年の生徒向けに、「わかりやすいメニュー画面を用意してほしい」という声が多く寄せられたことから、11月から「Web制限」のご契約者を対象として、通常の「iメニュー」の代わりに「Web制限メニュー」の提供を開始しました。「Web制限メニュー」には、災害時に表示される「災害用伝言板」や「マイページ」など、最小限のリンク先だけを掲載しています。また、「子どものサイトアクセスの利用時間帯を制限したい」という声も多く寄せられたことから、2010年4月から「アクセス制限カスタマイズ」の機能を拡充して、新しく「時間設定」を提供しています。

登下校時のトラブルから子どもを守る「こども110番の店」の取組みを推進

近年、子どもたちが学校の登下校時などにトラブルに巻き込まれる事件が多発して、社会問題の一つとなっています。
そこでドコモでは、全国のドコモショップを、トラブルに巻き込まれそうになった時に駆け込み、助けを求めることができる「こども110番の店」として、子どもたちを犯罪から守る取組みを進めています。
「こども110番の店」ではそれぞれ、「一時保護」「警察や学校への通報」など、自治体の「こども110番」に関する運用ルールなどに準じて具体的な対応を定めて、子どもたちの保護に努めています。

※ 一部導入していない店舗があります。また、地域によって、名称が異なる場合があります。

「e-ネットキャラバン」の趣旨に賛同し、社員を講演会の講師として派遣

総務省や文部科学省、電気通信事業者団体などが主催している「e-ネットキャラバン」の趣旨に賛同して、NTTグループ各社とともに活動に参加しています。
「e-ネットキャラバン」は、コンピュータウィルス、迷惑メール、個人情報漏えい、架空請求詐欺など、インターネットにまつわるトラブルから子どもたちを守るために、主に子どもの保護者や教職員を対象とした安全なインターネット利用についての講演などを実施しています。ドコモは携帯電話の安心・安全な利用をテーマとした講演会に社員を講師として派遣しています。

【TOPICS】「ケータイ安全教室」テキストが消費者教育教材資料表彰で優秀賞を受賞

2010年3月、2009年度版の「ケータイ安全教室」テキスト（小学生向け）が、（財）消費者教育支援センター主催の「第7回消費者教育教材資料表彰（企業・業界団体対象）」で優秀賞を受賞しました。また、その改訂版である2010年度版の「ケータイ安全教室」テキスト（入門編）についても優秀賞に値すると追認されました。
全国の学校や地域コミュニティで多数開催している「ケータイ安全教室」では、対象に合わせて、入門編、応用編、保護者・教員編の3種類のテキストを用意しており [2]、その内容を毎年改訂しています。今回受賞した「ケータイ安全教室」テキスト（入門編）は、「教育効果の高い教材」として評価を受けました。
これからも、「ケータイ安全教室」に参加された子どもたちや保護者の方々、さらには教職員の皆様の声やご要望を反映するとともに、最新の動向を盛り込み、内容の充実に努めていきます。

2 2010年度からテキストの対象表記を変更し、小学生向けは「入門編」、中・高校生向けは「応用編」、保護者・教員向けは「保護者・教員編」としています。

迷惑メール・迷惑電話への対応

迷惑メールの撲滅に向けて対策機能の強化を継続

お客様に「iモードメール」を安心してご利用いただくために、「迷惑メールを送信させない」「メールアドレス収集目的の宛先不明メールをブロックする」「迷惑メールを受け取らない設定機能を提供する」という方針のもと、迷惑メール対策機能の強化に継続的に取り組んでいます。
こうしたなか、2009年の冬から2010年の春にかけて発売した対応機種には、迷惑メールの「受信／拒否設定」を簡単にできる機能を搭載しました。従来、「受信／拒否設定」を行うには、「iメニュー」にアクセスして設定したいドメインやアドレスを一文字ずつ入力する必要がありましたが、新機能の搭載によって、設定したいメールを表示したあと、サブメニューの「受信／拒否設定」を選択すれば、一文字ずつ入力することなく設定できるようになりました。また、「受信／拒否設定」できる件数を、従来の40件から120件へ拡大しました。これらの対策によって、迷惑メールに関するドコモへのお問い合わせ件数は大幅に減少しています。

着信履歴を残すことなく電話を終了させる「迷惑電話ストップサービス」を提供

迷惑電話やいたずら電話への対策として、「迷惑電話ストップサービス」を提供しています。
同サービスは、あらかじめ登録した電話番号から発信があると、発信者にガイダンスを流し、お客様の携帯電話に着信履歴を残すことなく自動的に電話を終了させるサービスです。

マナーへの配慮

携帯電話の利用を控えたいお客様への対応としてマナー対策機能・サービスを用意

携帯電話の利用を控えたい公共の場所でのマナー対策や自動車などを運転中の安全対策、また携帯電話の使用を禁じられている場所での対応などのために、「公共モード（ドライブモード）」と「公共モード（電源OFF）」を用意しています。
「公共モード（ドライブモード）」は、携帯電話の利用を控えたい場合に発信者へガイダンスを流して通話を終了する携帯電話の機能で、お客様の携帯電話の着信動作（着信音、振動、発光など）もありません。一方、「公共モード（電源OFF）」は、電源を切ることが求められる飛行機や病院のなかにいるさいにご利用いただくネットワークサービスで、その旨を伝える音声ガイダンスを流して発信者の通話を終了します。

携帯電話に関するマナーやルールを楽しく学べる「ドコモ モバイルひろば for kids」の運営

携帯電話を使用するさいに必要なマナーやルール、携帯電話のつながる仕組みや歴史・未来などを学べる子ども向けウェブサイト「ドコモ モバイルひろば for kids」を運営しています。
このウェブサイトでは、夏休みや冬休み期間にご活用いただけるよう、携帯電話に関する自由研究をサポートする特集企画を設けています。また、ゲームを取り入れたマンガ形式のデジタルブック「ケータイなぞとき探偵団」も掲載しています。
今後も、携帯電話のルールやマナーについて、子どもたちが楽しく学べるコンテンツの提供を進めていきます。

ドコモ モバイルひろば for kidsへ

不正利用の防止

行政や他の携帯電話事業者とともに振り込め詐欺の防止対策を推進

振り込め詐欺の被害が増加し、大きな社会問題となっていることを受けて、不正契約された携帯電話を用いた振り込め詐欺の防止を強化するために、行政や他の携帯電話事業者などとともに次の対策を実施しています。

主な振り込め詐欺防止対策

受付審査の強化

- 個人契約の利用料金の支払方法を原則としてクレジットカードまたは銀行口座引落に限定。ドコモショップなどの店頭でクレジットカードやキャッシュカードを確認。
- 警察から本人確認の求めがあり、本人確認に応じていただけずに利用停止となった回線に関する契約者情報を事業者間で共有、受付審査に活用。
- 同一名義での大量不正契約を防止するため、原則として、同一個人名義での契約回線数を累計5回線までに制限。

警察への情報提供

- お客様に事前に説明した上で、運転免許証などの本人確認書類に偽造などの疑いがある場合はその情報を警察に提供。

不正入手された携帯電話機に対するネットワーク利用制限を開始

盗難や契約時における本人確認書類の偽造などによって不正に入手された携帯電話機の一部が市場に流通しているため、2009年10月より、携帯電話機の不正入手が明らかになった場合、ドコモショップなどの申告に基づいて、「FOMA」サービスの音声・パケット通信の利用をネットワーク側で制限する対策を開始しました。
また、これにともない、ドコモのウェブサイトや「iモード」サイトで携帯電話機の固有番号（製造番号）を入力することで、ドコモショップなどの販売店以外で携帯電話機を購入されるお客様がネットワーク利用制限対象の携帯電話機であるかを確認していただける仕組みも設けました。
さらに、インターネット上での不正入手携帯電話機の流通防止策として、下記のインターネットオークションサイト運営会社4社に対して、携帯電話機の出品時には固有番号（製造番号）の記載を義務づけるよう要請し、対策を実施していただいています。

携帯電話機の固有番号（製造番号）記載を義務化したインターネットオークションサイト運営会社（順不同）

- 楽天オークション（株）（運営サイト：楽天オークション）
- （株）ディー・エヌ・エー（運営サイト：ビッダーズ）
- （株）モバオク（運営サイト：モバオク）
- ヤフー（株）（運営サイト：Yahoo!オークション）

遠隔操作などで「おサイフケータイ」のセキュリティを確保

電子マネーでの決済機能やクレジットカードの機能などを、携帯電話に組み込んだICカードに搭載できる「おサイフケータイ」は、セキュリティ対策が不可欠です。
そこで、紛失や盗難に遭った場合でも、ドコモに連絡をいただくことで、遠隔操作によっておサイフ機能を含む携帯電話のすべての機能をロックするサービスを用意しています。また、普段はお客様の操作でICカードにロックをかけて、必要な時だけ解除するという使い方も有効なセキュリティ対策となることから、ウェブサイトや取扱説明書などで紹介しています。

セキュリティについてへ

情報セキュリティの確保

システムセキュリティの強化と研修で個人情報漏えいの防止を徹底

約5,600万の個人・法人のお客様情報をお預かりする会社として、情報漏えい防止のためのセキュリティ対策にはとくに力を入れています。
お客様情報を管理するシステムは、使用できる社員を最少限とし、担当者ごとに取り扱える情報を制限しています。その上で、システムを使用するさいは都度生体認証 [1]を必須とし、利用履歴のチェックも定期的に実施しています。さらに、情報を暗号化して管理することで、無断で持ち出されても意味をなさないものとしています。
そうした対策とともに、社員の個人情報保護に対する意識の向上を図るために、派遣社員を含むすべての社員・役員に年1回以上の研修を実施しています。あわせて、ドコモショップに対する取組みとして、情報管理が適切になされているかの確認を毎月行っています。

1 指紋、顔、声などの身体的特徴によって、利用者本人であるかどうか確認する仕組みです。パスワードに比べ、原理的になりすましにくい認証方式です。

子どもの安全を守る製品・サービスの開発

国内最大級のショッピングセンターで「迷子探しサービス」を提供

「迷子探しサービス」の
ログイン画面イメージ

埼玉県越谷市にある国内最大級のエコ・ショッピングセンター「イオンレイクタウン」で、子どもの居場所が検索できる「迷子探しサービス」を提供しています。
このサービスは、屋内基地局設備IMCS ※1と子どもにあらかじめ貸し出した迷子探しキット（位置情報端末）によって、保護者が「iモード」などのインターネット接続サービスを利用して、子どもがいるエリア・階数を確認できるサービスです。さらに、ショッピングセンターの従業員が迷子を発見した場合には、キット貸出時に登録したIDをもとに、保護者を判別してお呼び出しすることもできます。
インターネットに接続でき、Flash® ※2を表示できる携帯電話があればご利用いただけることから、子どもを連れて安心して買い物をしたいという多くのお客様にご利用いただいています。

※1 高層ビルや地下街など携帯電話が使いづらい場所での通話を可能にするシステムです。

※2 主に画像や動画、音声などの制作に使われるソフトウェアや、それによってつくられたコンテンツの総称です。

※「Flash」はAdobe Systems Incorporated（アドビシステムズ社）の米国ならびにその他の国における登録商標または商標です。

学校・学習塾向けのASPサービス「こどモニタ」を提供

「こどモニタ」アプリの画面イメージ

学校の登下校時などにおける子どもたちの安全を守るために、学校・学習塾向けのASPサービス ※3「こどモニタ」を提供しています。
同サービスは、子どもが登下校時に携帯電話を操作したり、ICカードをリーダにタッチしたりすることで、登下校したことを保護者にメールで通知する「登下校通知機能」、子どもが任意の場所で携帯電話を操作することで、保護者に居場所をメールで通知する「位置通知機能」、学校からの連絡事項を保護者や生徒にメールで配信する「学校連絡機能」を用意。子どもを見守る学校・学習塾の教師や保護者に安心を提供しています。
2010年3月からは、学校から保護者や子どもにアンケートができる「アンケート機能」のほか、保護者が携帯電話やパソコンを使って学校に欠席連絡などをできる「欠席連絡機能」、子どもの居場所を検索できる「第三者位置検索機能」などの追加機能も提供しています。

※3 Application Service Providerの略。アプリケーションソフトをインターネットを介したサービスとして提供する事業者のことです。

こどモニタへ

親子の安心に役立つ「キッズケータイ」の機能改善を推進

「キッズケータイ F-05A」

子どもたちの安全を守るために、「キッズケータイ」の機能改善などに継続して取り組んでいます。
例えば、「キッズケータイ F-05A」では、使用できる機能を防犯ブザー、通話、GPSに限定した初期設定としています。子どもの成長に合わせて、カメラやメール、「iモード」など、使いたい機能を個別に設定することができます。
また、電話帳に登録していない相手への発信やメール送信をできなくする「ダイヤル発信制限機能」のほか、子どもに設定を変えさせないための保護者用暗証番号が設定できる「キッズモード」、画面に従って操作するだけで、防犯ブザー、通話やメールの利用制限、「iモード」「iアプリ」、カメラ機能の制限などをまとめて設定できる「あんしんセットメニュー」など、安心につながるさまざまな機能を搭載しています。

社会の持続的発展に貢献するサービスの提供

医療・環境・金融の分野で新しい仕組みの構築に注力

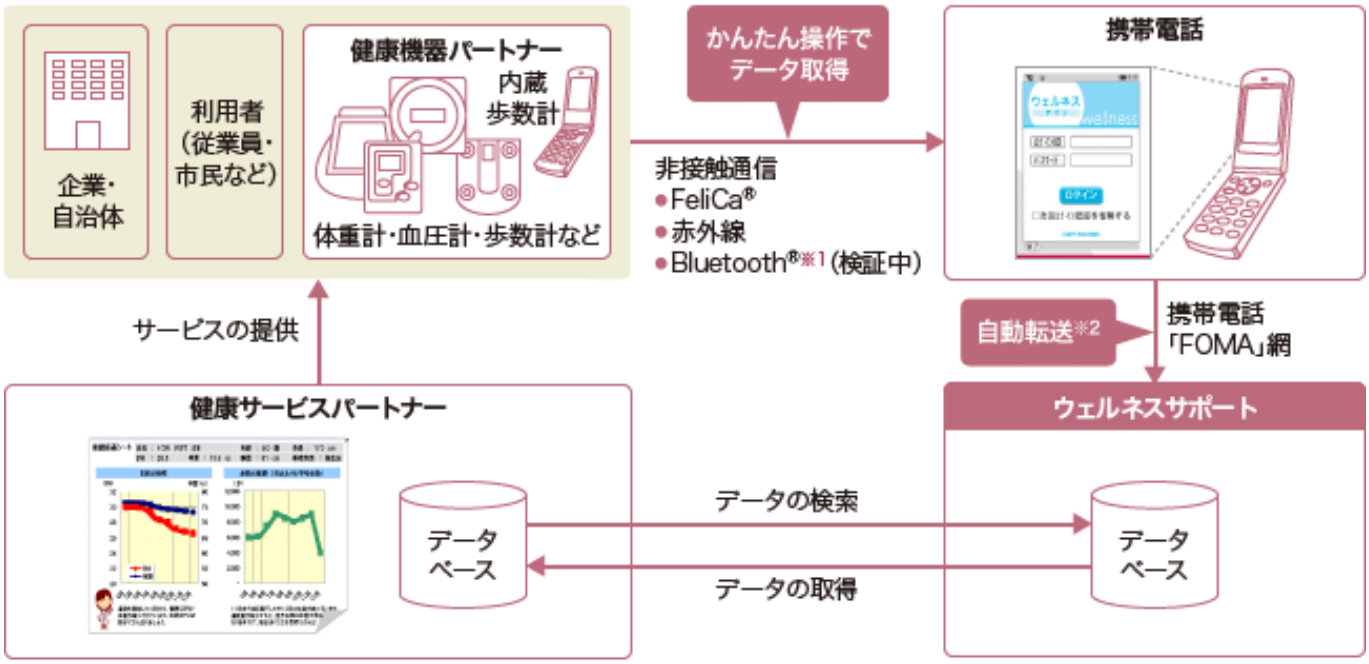
医療・健康、環境・エコロジー、安心・安全といった、社会が持続的に発展していく上での課題解決に携帯電話を通じて貢献するための「ソーシャルサポートサービス」の実現をめざしています。
具体的には、モバイルの貢献が大きく、ビジネス的に親和性が高い医療・健康、環境・エコロジー、金融・決済、安心・安全、教育の5つの分野において、情報流通を効率化するソーシャルプラットフォームの構築に力を注いでいます。

健康増進サービスを支援する「ウェルネスサポート」の提供を開始

高齢化社会の進展や医療費の増加、企業や個人における健康管理やセルフメディケーションに対する意識の高まりなどの社会的背景を受けて、健康増進サービスの支援を目的とした「ウェルネスサポート」の提供を、2009年6月から開始しました。
このサービスは、体重計・血圧計・歩数計などの健康機器や携帯電話内蔵の歩数計などから取得したデータを、携帯電話を通して自動収集する仕組みをサービスパートナーに提供。生活習慣病の改善、健康コミュニティーサイト、ウォーキングイベントなど多様なサービスと連携し、パートナーのサービスを利用する方々の健康増進をサポートするものです。
今後は、高齢者や子どもの健康増進や地域見守りなどにもご利用いただけるよう、システムの使いやすさを改善するとともに、コンティニュア設計ガイドライン ※1への準拠を進めていきます。また、健康増進に関わる企業とのパートナーシップを強化して、人々の健康に役立つサービスを拡大していきます。

※1 NPO法人コンティニュア・ヘルス・アライアンスが、医療機器や健康関連機器のデータに互換性をもたせる目的で策定したガイドラインです。

「ウェルネスサポート」でのサービス提供イメージ



※1 無線通信規格の一つ。レシーバマイクと携帯電話をこの規格の無線電波でつないでいます。
※2 自動転送の設定と送信時間は利用者が選べます。
※ 「FeliCa」はソニー（株）の商標または登録商標です。
※ 「Bluetooth」は、Bluetooth SIG,Inc.の登録商標です。

モバイルを活用した新しい医療情報環境の構築をめざし、東大病院とともに社会連携講座を開設

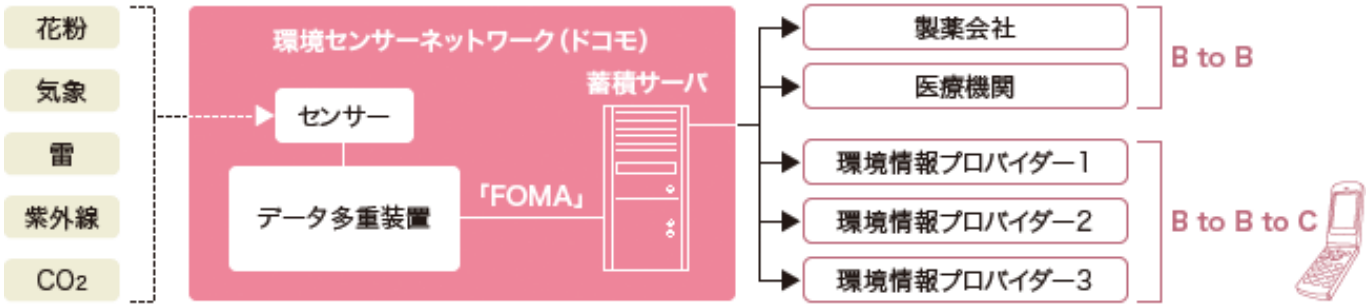
東京大学医学部附属病院（以下、東大病院）との社会連携講座 ※2「健康空間情報学」を、2009年9月に東大病院22世紀医療センターに開設しました。この講座は、受診した医療機関ごとに分散保管されている個人の医療情報の統合利用や、医療機関におけるいっそうの医療情報活用など、モバイル情報機器を活用した新しい医療情報環境の構築に関する共同研究を行うものです。
こうした共同研究を通じて、医療情報システムの技術革新と普及に努めるとともに、この分野における人材を育成し、人々の健康増進と社会の発展に貢献していきます。

※2 公共性の高い課題について東京大学と共同研究を実施しようとする民間機関などから受け入れる共同研究経費によって運営される講座で、従来からある寄付講座とは異なる形態の講座です。

さまざまな環境情報を提供する「環境センサーネットワーク事業」を開始

花粉の飛散量や大気情報、紫外線の照度、CO_2の濃度などを収集・提供する「環境センサーネットワーク事業」を、2010年1月から開始しました。
この事業は、携帯電話の基地局などに設置したセンサーで測定したデータを、携帯電話ネットワークを介して蓄積し、加工・分析を施したあと、環境情報として有償提供するものです。個人向けに情報配信を行っている気象予報事業者を対象とした「B to B to Cモデル」をはじめ、製薬会社や医療機関などを対象とした「B to Bモデル」、さらには自治体などを対象とした「B to Gモデル」など、幅広い事業領域に対して情報を提供していく予定です。
2010年1月の事業開始にあたっては、関東と静岡県の300ヶ所にセンサーを設置しました。今後は、2010年度中に全国2,500ヶ所に、将来的には9,000ヶ所まで拡大し、測定項目も順次追加していく予定です。

環境情報の提供イメージ



AEDの普及を促進するAED遠隔監視サービスに「FOMAユビキタスモジュール」を提供

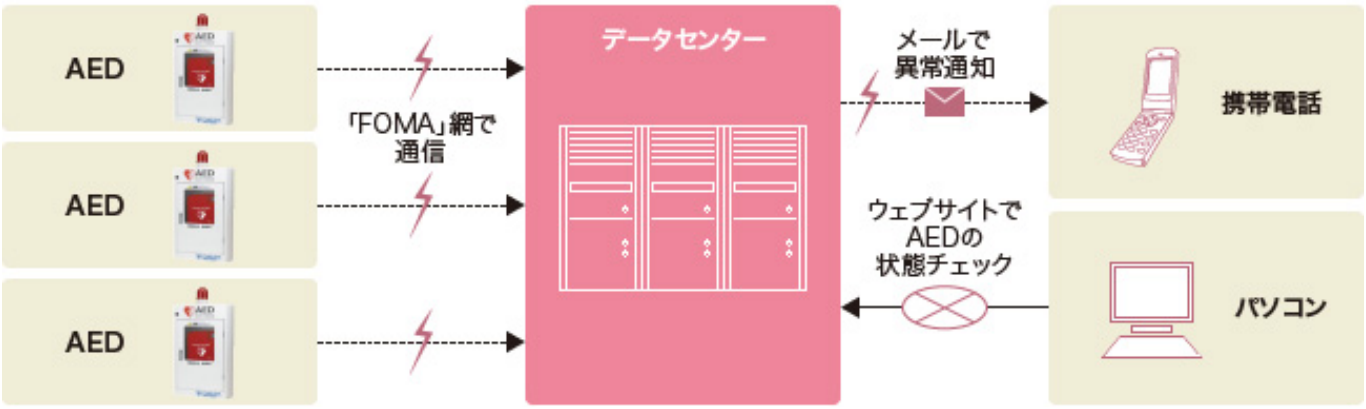
安心・安全なAED※3の普及を促進しているフクダ電子（株）の遠隔監視サービス「AEDガーディアン™※4」に「FOMAユビキタスモジュール※5」が採用されました。
AEDの所有者には、AEDが必要とされる場合に適切に作動するよう、AED本体の状況確認、バッテリー、除細動パッドなどの消耗品の使用期限の確認が求められています。
「AEDガーディアン™」は、AEDの収納ボックス内に、AEDが発する赤外線を受信する機器と「FOMAユビキタスモジュール」を搭載した通信ユニットを設置することで、設置場所で目視確認をしなくても、24時間365日遠隔での自動監視を可能にするものです。これによって、日常の管理が容易になり、AEDの普及に貢献するものと考えています。
なお、「AEDガーディアン™」は2010年1月から販売されており、ドコモは「FOMAユビキタスモジュール」と通信回線を提供しています。

※3 Automated External Defibrillator（自動体外式除細動器）の略。心臓が心室細動状態になった患者に対し、機器が自動的に解析を行い、必要に応じて電気的なショックを与えて蘇生させる治療機器です。

※4 「AEDガーディアン™」はフクダ電子（株）の商標または登録商標です。

※5 「FOMA」パケット通信を可能にするモジュールです。ガス・電力の遠隔検針システム、タクシー・バスの運行管理システム、自動販売機の在庫管理システムなど、さまざまなシステムに組み込まれて利用されています。

「AEDガーディアン™」の仕組み



将来を見据えた研究開発

より豊かなモバイルコミュニケーションの実現をめざし、研究開発活動を推進

最新のモバイル技術を活用した携帯電話や携帯情報端末は、社会の発展に大きく貢献する仕組みであり、それらが社会において果たす役割は計り知れません。ドコモは、「FOMA」が採用している第3世代携帯電話の通信方式W-CDMAの開発や、パケット通信網の構築による「iモード」サービスの開発に代表されるように、より豊かなモバイルコミュニケーションの実現をめざして、さまざまな研究開発活動を積極的に推進し、その成果を発信し続けています。
2009年度は、7月に開催された「WIRELESS JAPAN 2009」で、携帯電話のカメラを“かざす”だけで、視界にある店舗・施設・駅などの情報検索や目的地までのルート案内などのコンテンツに直感的にアクセスできる「直感検索・直感ナビ」や、動画や音楽など大容量コンテンツの良好な視聴を可能にする「高性能フェムトセル基地局装置」、マルチメディア技術などを紹介。また、10月に開催された「CEATEC JAPAN 2009」においても、眼の動きで音楽プレーヤーなどの操作を可能にする「眼で操作できるイヤホン」、家電機器を遠隔操作できる「ケータイホームシステム」などの将来技術に関する出展を行いました。

携帯電話の「光と影」をテーマにした調査・研究に注力

ドコモが運営している「モバイル社会研究所」では、自由で独立した立場から携帯電話の普及がもたらす光と影の両面について解明することを目的に、モバイルコミュニケーションの社会的・文化的影響を調査・研究し、その成果を国内外に発信しています。

「モバイル社会研究所」の2009年度の主な調査・研究活動

子どものケータイ利用調査—6ヶ国比較—

日本、韓国、中国、インド、メキシコ、キプロスの8歳～18歳までの子どもたちとその親、合計約5,600組を対象にアンケート調査を実施し、携帯電話の利用実態や親子関係・友人関係への影響について考察。

ケータイビジネスに求められる障がい者対応に関する調査

商品・サービスのユーザー受容プロセスモデルに基づき、ユニバーサルデザイン化を推進している企業が障がい者のニーズを捉えた展開を行えているかを評価。

携帯電話と情報セキュリティの研究

ビジネスシーンで使用される携帯電話に関して企業の情報セキュリティ対策の実情を明らかにし、CIO（最高情報責任者）のとるべき対策について検討。

モバイルバリューの社会システム研究

ゲーム理論や社会ネットワーク理論による分析やリスク評価を用いて、「おサイフケータイ」などをプラットフォームとした電子的な価値流通環境が将来にわたって安心・安全に利用される社会システムであるための要件を考察。

モバイル社会研究所 調査・研究 2009へ

【TOPICS】5ヶ国での子どもの携帯電話利用調査の分析結果をまとめた書籍を出版

モバイル社会研究所では、2009年12月に「世界の子どもとケータイ・コミュニケーション」と題した書籍を出版しました。この書籍は、同研究所が子どもへの携帯電話の普及要因やそれにともなう行動面・心理面の影響などについて、日本、韓国、中国、インド、メキシコの5ヶ国の親子計6,000組を対象に実施したアンケート調査の分析結果をまとめたものです。
近年、携帯電話は日本だけでなく世界の多くの国の子どもたちに急速に普及しています。新しいメディアの普及は、生活の利便性を高めるだけでなく、人々の行動面や心理面に影響を与え、そのことが社会問題となることもあります。この書籍は、そうした課題意識に立って、子どもたちのモバイルコミュニケーション環境のあり方を検討していく上での参考書籍として発行したもので、全国550ヶ所の図書館に納本しています。

特集:ドコモの環境保全への取組み

ドコモの環境保全への取組み

携帯電話事業の特性を踏まえた環境保全活動を進めています

コアネットワーク部　竹内 大太

※ 冊子(ダイジェスト版)の15ページにも掲載しています。

省エネルギーのために

自然エネルギーの活用

環境負荷の少ない発電システムとして注目を集めるソーラー発電。利便性とエコの両立に向けて、ソーラーパネルを搭載した充電器や携帯電話の開発に取り組んでいます。

省エネルギーのために

最先端省エネ技術の実用化検証

通信設備における電力使用量の削減に向けて、「立川ICTエコロジーセンター」を立ち上げ、最先端の省エネ技術の実用化検証を推進。この検証成果を通信設備に適用し、さらなるCO_2削減をめざします。

回収BOXは一部地域のイベントで使用しています。

資源の有効活用のために

「ケータイリサイクル」の推進

使用済みの携帯電話は貴重な資源です。全国のドコモショップなどを通じて携帯電話を回収し、さまざまな資源としてリサイクルしています。

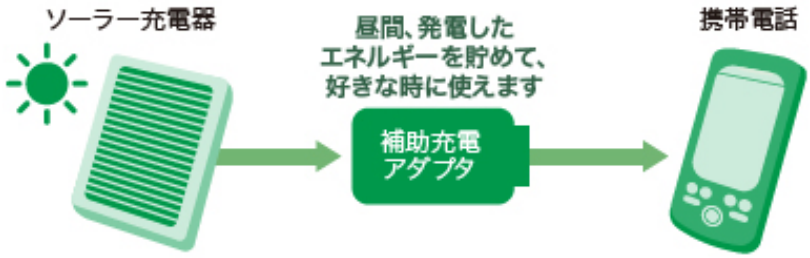
自然エネルギーを有効活用するソーラー充電器を開発

※ 冊子（ダイジェスト版）の16ページにも掲載しています。

地球環境保全が社会全体の課題となるなか、携帯電話を購入するお客様にも「もっと環境にやさしい携帯電話を」との思いが高まっています。そうした声にお応えして、天候が変化しても効率的に発電できるMPPT※1機能搭載のソーラーパネルを備えた充電器を開発しました。お客様がご利用いただくことで、CO_2の排出削減に貢献でき、環境活動にご参加いただけます。そして蓄電できる補助充電アダプタと併用することで、ソーラー充電器で発電した電気を補助充電アダプタに蓄電して持ち運ぶことができます。
また、携帯電話の省電力化にも取り組んでおり、ソーラーパネルを搭載した携帯電話も発売しています。

※1 Maximum Power Point Trackingの略。太陽電池から効率よく電力を取り出す技術です。

充電システムの構成イメージ

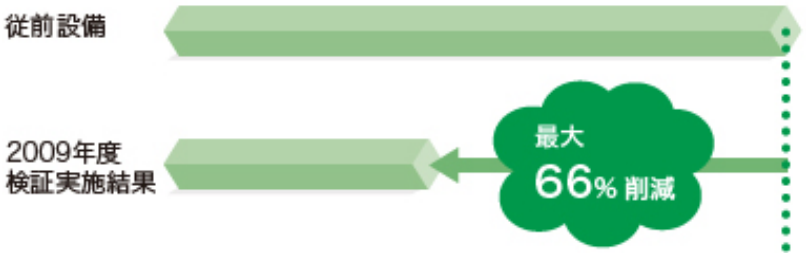


通信インフラ施設における省エネルギー化を推進

※ 冊子（ダイジェスト版）の16ページにも掲載しています。

事業活動におけるCO_2排出量のなかでも、通信設備における電力使用量は大きなウェイトを占めています。
この通信設備の電力使用量の削減に向けて、最先端の省エネ技術の実用性を検証する「立川ICTエコロジーセンター」を設置。2009年度は、直流給電システム、空調新技術および省電力サーバを検証し、従前設備と比べCO_2排出量最大66%の削減効果を実証しました。今後は、この検証で得た成果を通信設備に活かしCO_2排出量の削減を図るとともに、インテリジェント空調などの省エネ先端技術の実用化検証を行い、さらなるCO_2削減をめざします。

従前設備とのCO2排出量比較



【Column】森林整備によって生じる間伐材を使った携帯電話を開発

※ 冊子（ダイジェスト版）の16ページにも掲載しています。

「TOUCH WOOD」（イメージモックアップ）

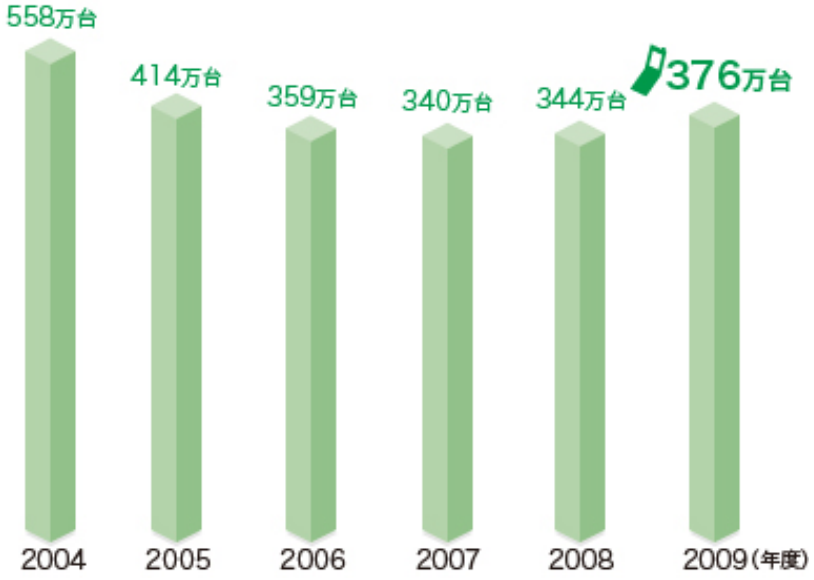
森林を育てるためには、密集した森から木を間引く「間伐」が重要です。しかし、近年は間伐が行われず荒廃する森林が増えており、間伐材の用途開拓も課題となっています。
そこで、森林の重要性を訴え、森林を育てていくために、間伐材を使用した“木のケータイ”を開発するプロジェクトを推進。国産ヒノキの間伐材を使用して、美しい木目や自然素材ならではのぬくもりや香りをもった試作機「TOUCH WOOD」を開発しました。

貴重な資源の有効活用のために携帯電話のリサイクルを推進

※ 冊子（ダイジェスト版）の17ページにも掲載しています。

携帯電話には、金、銀、銅、パラジウムなどが含まれており、鉱物資源の少ない日本にとっては貴重なリサイクル資源といえます。ドコモでは、1998年から使用済み携帯電話の回収・リサイクルに取り組んでおり、2001年には、（社）電気通信事業者協会と連携して、自社・他社製品を問わずに回収する「モバイル・リサイクル・ネットワーク」を構築。2009年度は約376万台、累計で約7,254万台を回収しました。
こうした取組みをいっそう推進していくために、ドコモショップでの「回収PRステッカー」の掲示などにより、お客様への周知・PR活動に努めています。

携帯電話回収台数の推移（年度別、概数）



ステークホルダーの声

※ 冊子（ダイジェスト版）の17ページにも掲載しています。

わかりやすい説明を心がけて「ケータイリサイクル」をPR

「ケータイリサイクル」は、資源の有効活用、そして地球環境の保全につながる取組みです。そんなエコ活動に安心して参加していただけるよう、ドコモショップではお客様の目の前で携帯電話を破砕するなど、個人情報保護の徹底に努めています。
ただ、この活動を知らないお客様もまだまだいらっしゃいます。これからも、わかりやすい説明を心がけて、より多くのお客様に参加していただければと思っています。

ドコモショップ 志木駅前店 清野 美公 さん

【Column】社員やその家族が育てる「ドコモの森」

※ 冊子（ダイジェスト版）の17ページにも掲載しています。

「ドコモの森」での植林

「ドコモの森」での間伐

地球環境保全活動の一環として、1999年から「ドコモの森」づくりを推進しています。
この活動は、林野庁の「法人の森林」制度 ※2、（社）国土緑化推進機構の「緑の募金」制度 ※3、「企業の森づくり」サポート制度 ※4などを活用して、社員やその家族が森林整備活動に取り組むもので、自然との触れ合いを通じて、ボランティアや環境保護への意識を育むことを目的としています。2009年度は、和歌山、富山、島根、岐阜、静岡の5ヶ所で新しく「ドコモの森」づくりを進め、累計数は48ヶ所、総面積は約192ヘクタールとなりました。
さらに2010年6月、沖縄県に「ドコモ知念岬の森」をつくり、目標としてきた全都道府県への「ドコモの森」の設置を達成しました。今後は、「ドコモの森」の整備活動を推進するとともに、生物多様性の保護に貢献していきます。

※2 林野庁と法人が森林を育成・造成し、伐採後の収益を分け合う制度です。
※3 緑の保全、森林の整備、緑化の推進、緑を通じた国際協力などの森林づくりのための募金事業です。
※4 都道府県や都道府県緑化推進委員会などが中心となり創設された制度です。

基本理念

「ドコモ地球環境憲章」の3つの柱に基づいて環境保全活動を推進

「環境に配慮した事業の実践」「環境マネジメントの強化」「環境コミュニケーションの推進」の3つの柱からなる「ドコモ地球環境憲章」に沿って、地球環境の保全に貢献するための取組みを進めています。

ドコモ地球環境憲章（基本理念・基本方針）

私たちドコモグループは、地球環境問題を重要な経営課題と捉え、自らの事業活動における環境負荷を低減します。また、ケータイを基軸としたサービスの開発や提供を通して、生活やビジネスの様々な場でイノベーションを起こし、お客様とともに社会全体の環境保全に貢献します。

環境に配慮した事業の実践

- モバイルマルチメディアの提供を通して、積極的に環境に配慮した事業を推進します。
- 事業活動全般において、温室効果ガスの排出を抑制するとともに、有害物質の適正管理、3Rの推進（リデュース、リユース、リサイクル）による省資源を推進します。

環境マネジメントの強化

- 環境法規制を適切に順守するとともに、環境マネジメントシステムを通じて、リスクを未然に予防し、パフォーマンスを継続的に改善します。

環境コミュニケーションの推進

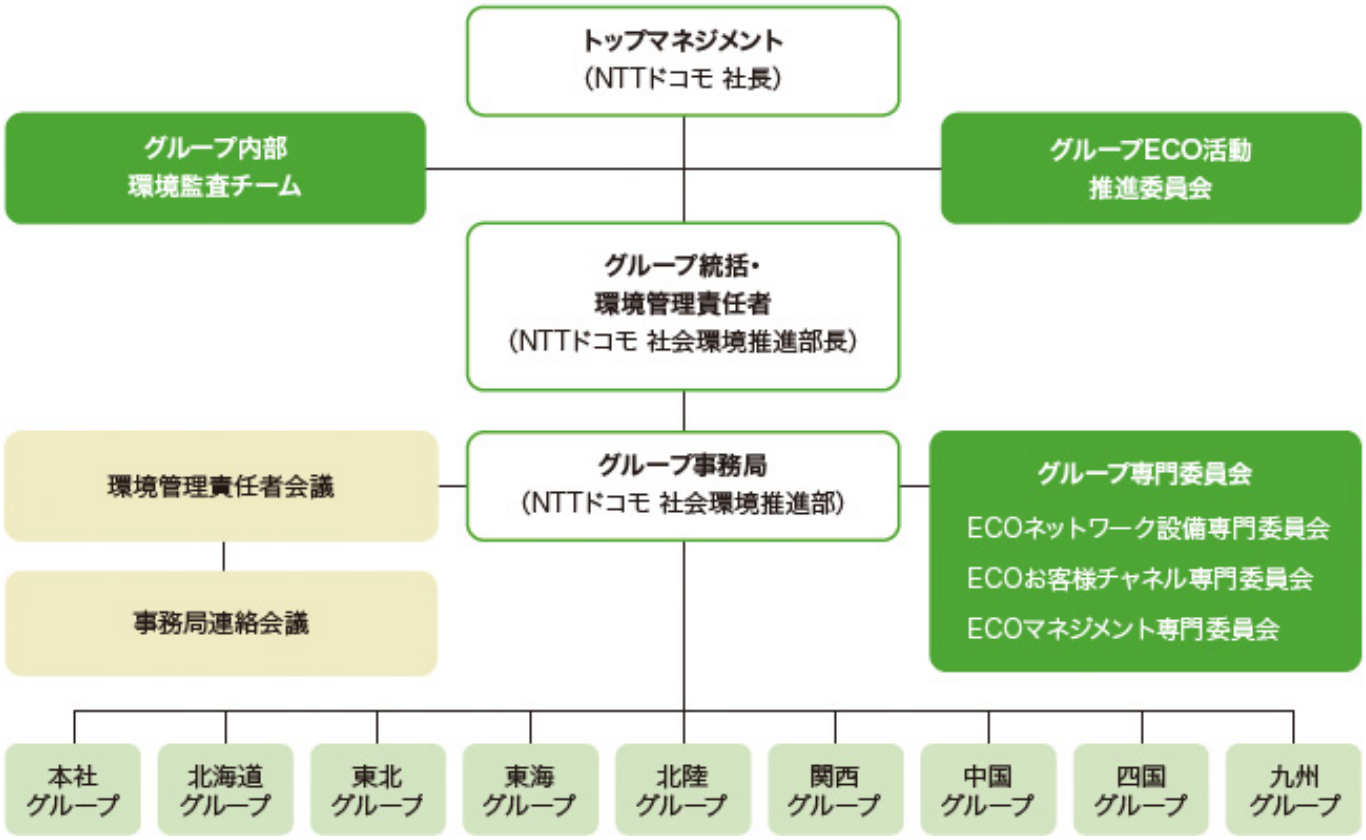
- 調達・研究開発・販売・アフターサービスのプロセスを通じ、ビジネスパートナーと協働して環境活動を推進します。
- ドコモグループの環境活動を理解してもらうために、正確な環境情報を開示するとともに、フィードバック情報を環境活動の改善に活かします。
- 社員への環境教育や各階層・部門間とのコミュニケーションを活用して、環境マインドを高めます。

環境マネジメントシステム

EMSを統合し、グループ全体で環境保全活動を効率的に推進

通信設備の省電力化や使用済み携帯電話の回収などの環境保全活動をグループ全体で効率的に進めていくために、グループ統一の環境目標を定めるとともに、EMS（環境マネジメントシステム）に関する国際規格ISO14001の統合認証も取得しています。
EMSの推進体制としては、最高意思決定機関として代表取締役社長が委員長を務める「グループECO活動推進委員会」のほか、グループ共通の環境目標の設定を担う「グループ専門委員会」、EMSの実務管理を担う「環境管理責任者会議」などを設置しており、環境目標の進捗評価や環境課題の解決に向けた討議を実施しています。

環境マネジメント推進体制



主な組織の位置づけ

- グループECO活動推進委員会：グループのEMSに関する最高意思決定機関。
- グループ専門委員会：グループECO活動推進委員会の諮問機関。
- 環境管理責任者会議：各地域の環境管理責任者で構成されるグループECO活動推進委員会の諮問機関。
- グループ内部環境監査チーム：グループ各社の事務局を中心として構成された内部環境監査チーム。監査プログラムに従い、監査を実施。

環境負荷の低減に向けて独自のガイドラインを策定・運用

「製品の調達」「研究開発」「建物の建設と運用」の3項目についてドコモ独自のガイドラインを策定して、環境負荷の低減に取り組んでいます。

ガイドラインの主な内容

グリーン調達ガイドライン

環境に配慮した製品の調達に関する指針を規定。

グリーンR&Dガイドライン

製品やシステムなどの研究開発における環境負荷の低減に向けた指針を規定。

建物グリーン設計ガイドライン

建物の建設・運用におけるエネルギー消費や廃棄物の抑制に向けた指針を規定。

公正かつ厳正なグループ環境監査を実施し、EMSを継続的に改善

EMSを適切に運用していくために、環境監査員を養成して、公正かつ厳正な環境監査を実施しています。また、その結果に基づいてEMSを見直し、継続的な改善を図っています。
2009年度は、11月4日～20日にかけてグループ27社で「内部環境監査」を実施しました。監査では、法規制の順守状況の確認と環境目標の達成に向けたアクションプランの進捗・実施効果の評価に重点を置いて、チェックリストに沿ったヒアリングや文書・現場確認を行いました。その結果、各社ともISO14001の規格要求事項に適合しており、活動も環境マニュアルなどに準じて概ね適切に行われていることを確認しました。
今後は、3年目を迎えた統合EMSを継続的にレベルアップさせていくために、監査方法の見直しや環境監査員を対象にした内部監査員実践研修などの実施を予定しています。

豊富な研修プログラムを用意し、役職と業務に応じた環境教育を実施

社員が自主的に環境活動に取り組み、またそれを事業活動にも活かせるよう、役職と業務に応じた環境教育を行っています。
環境教育では、社員が知識の蓄積や意識向上を図れるよう、専門的な研修プログラムを数多く用意しています。また、一部の研修では、TV会議システムを活用することで効率化を進めるとともに、人の移動を減らしてエネルギー使用量の削減を図っています。

受講者数一覧(2009年度)(単位:名)

研修名	受講者数
環境一般研修	46,534
エコマネージャー研修	546
エコスタッフ研修	1,208
環境法規制順守評価研修	664
統合EMS内部環境監査員実践研修	155
統合EMS内部環境監査員養成研修	105

環境法規制の順守

NTTグループ各社と共同で省エネ推進に向けた法改正に迅速に対応

エネルギーの使用の合理化に関する法律（以下、省エネ法）や大気汚染防止法、廃棄物の処理および清掃に関する法律など、環境関連の法規制を順守するため、各種の法令や条例に適合するよう監視測定項目を定めて、定期的に測定を実施しています。
2009年4月に地球温暖化対策の推進に関する法律と省エネ法が改正され、2010年4月からエネルギー使用量を従来の工場・事業所ごとではなく、企業全体で管理することが義務づけられるなど、企業にはエネルギー管理や省エネ対策のさらなる強化が求められています。そのためドコモでは、2009年6月にNTTグループが設置したワーキンググループに参加して、そこでの討議内容などを社内で共有するなど、法改正への対応を進めています。

PCB（ポリ塩化ビフェニル）廃棄物を適正に管理

廃棄物処理法などの規定に基づいて、廃棄物の適正処理を推進しています。
とくにPCBについては、ポリ塩化ビフェニル廃棄物の適正な処理に関する特別措置法に従って、保管・管理対象物品、保管場所、保管・管理方法、処分方法、緊急時の対応などについて規定した「PCB物品管理手順細則」を独自に定め、撤去したPCBを厳重に保管・管理しています。

グリーン調達の推進

サプライヤーとの連携のもとでグリーン調達を推進

サプライヤーの理解と協力のもと、グリーン調達を推進しており、安全で環境に配慮した製品を積極的に調達しています。
また、新規調達品について環境影響評価を実施するとともに、サプライヤーに対してRoHS指令 ※1への準拠などを要請しています。

※1 電気電子機器への有害物質の含有を禁止するEUの規制です。

調達活動へ

再生紙をはじめとする各種の環境配慮型の印刷用紙を使用

カタログなどを作成するさい、グリーン購入ネットワーク ※2が策定した「印刷・情報用紙購入ガイドライン」を参考に、古紙配合率が高い再生紙をはじめ、FSC認証紙 ※3などの環境配慮型バージンパルプでつくられた用紙、自社で使用した紙をリサイクルした循環再生紙などを、用途に合わせて使い分けています。

※2 グリーン購入の取組みを促進するために、1996年に設立された企業、行政、消費者によるネットワークで、多くの企業や団体が参加しています。

※3 国際的なNGOであるFSC（森林管理協議会）によって、適切に管理されていると認証された森林からつくられた紙のことです。

環境会計

2009年度の実績

環境保全の取組みに要したコストとその効果を定量的に把握し、環境経営の戦略に活用していくための指針として環境会計を導入しています。

環境会計の対象範囲

対象範囲：2009年度（2009年4月1日～2010年3月31日）
集計範囲：ドコモグループ27社
集計基準：環境省「環境会計ガイドライン2005年版」および「ドコモ環境会計ガイドライン」

環境保全コスト（単位：百万円）

分類	主な取引内容	2009年度		2008年度		対前年度増減額	
		投資額	費用額	投資額	費用額	投資額	費用額
(1)事業エリア内コスト		836	11,868	243	12,005	593	△ 137
(1)-1 公害防止コスト	水質汚濁未然防止、PCBの適正処理	0	6	0	9	0	△ 3
(1)-2 地球環境保全コスト	太陽光、風力発電システムの導入など	836	10,103	243	9,711	593	392
(1)-3 資源循環コスト	中水道処理システムの導入など	0	1,759	0	2,285	0	△ 526
(2)上・下流コスト	容器包装リサイクル法への対応など	16	176	68	359	△ 52	△ 183
(3)管理活動コスト	ISO認証取得・更新など	21	2,428	23	2,550	△ 2	△ 122
(4)研究開発コスト	通信設備の省エネ、省資源に関する研究など	956	2,899	710	3,595	246	△ 696
(5)社会活動コスト	ドコモの森などの植樹活動など	0	47	0	67	0	△ 20
(6)環境損傷対応コスト	該当なし	0	0	0	0	0	0
合計		1,829	17,418	1,044	18,576	785	△ 1,158

※ 減価償却費は、2000年度以降完成の設備を対象に計上しています。複合コストについては、環境保全コストを控除した差額を集計することを基本としていますが、環境保全部分を明確に切り出せないものについては、全額計上しているものもあります。

環境保全効果

効果の内容		主な環境保全効果を表す指標			
		指標の分類(単位)	2009年度	2008年度	対前年度増減額
(1)事業エリア内コストに対応する効果	1. 事業活動に投入する資源に関する効果	電気使用量<CGS発電量含む>(MWh)	2,735,061	2,766,979	△ 31,918
		紙資源使用量(t)	35,015	35,143	△ 128
		eビリング効果による紙削減量(t)	780	713	67
	2. 事業活動から排出する環境負荷および廃棄物に関する効果	温室効果ガス排出量(t-CO_2)	1,219,642	1,164,682	54,960
		通信設備、建築物関連産業廃棄物排出量(t)	17,283	70,101	△ 52,818
(2)上・下流コストに対応する効果	事業活動から産出する財・サービスに関する効果	使用済み携帯電話など回収数(万個)	1,465	1,232	233

環境保全対策にともなう経済効果 -実質的効果-(単位:百万円)

主な効果の内容		2009年度	2008年度	対前年度増減額
収益	通信設備、建築物の撤去にともなう売却収入など	327	461	△ 134
費用節減	低公害車の導入による燃料費の削減など	4,658	4,137	521
	撤去通信設備のリユースによる新規購入費用の節減	13,632	7,072	6,560
合計		18,617	11,670	6,947

環境目標

専門委員会でグループ共通の環境目標とアクションプランを設定

事業領域ごとに「ECOネットワーク設備専門委員会」「ECOお客様チャネル専門委員会」「ECOマネジメント専門委員会」という3つの専門委員会を設けています。
各専門委員会で環境課題の抽出や、中期目標・年度目標、アクションプランの設定・管理を行い、それらをグループ共通の取組み目標に設定し、組織横断的に地球環境負荷の低減に取り組んでいます。
2009年度、「ECOネットワーク設備専門委員会」では、2009年に立ち上げた検証用データセンター「立川ICTエコロジーセンター」で電力、空調、ICT（情報通信技術）の各設備について省エネ技術の導入検証を実施し、従前設備比最大66%のCO_2削減効果を実証しました。また、「ECOお客様チャネル専門委員会」では、カタログやパンフレットなどの販促ツールの廃棄量削減を各部署に呼び掛けるとともに、環境に配慮した携帯電話や充電器などの開発・商品化に取り組みました。さらに、「ECOマネジメント専門委員会」では、「ドコモの森」を新しく5ヶ所設置し、2010年3月末現在の設置数は全国46都道府県48ヶ所となりました。48ヶ所の総面積は約192ヘクタールで、野球場148個分に相当します。
これらの結果を踏まえて、2010年度は、次のような目標とアクションプランを策定しています。

ECOネットワーク設備専門委員会（目標）		
中期目標	2010年度目標	目的達成のための主なアクションプラン
2010年までに温室効果ガス排出量を117万t-CO_2 ※1以下に削減	環境に配慮した個々の取組みを継続的に推進する	ネットワーク設備形態のエコ化を図るため、光張出し局を積極的に導入してCO_2を削減する
		高効率の電源・空調装置の導入により、変換損失を低減させCO_2を削減する
		環境に優れた新技術を取り入れCO_2を削減する
		ソーラーシステムを導入する
NTTグループ目標『2010年までに最終廃棄量を1990年レベルの15%以下に削減する』の達成に向け、廃棄物削減に向けた各種取組みを推進する	環境に配慮した個々の取組みを継続的に推進する	ネットワーク設備の産廃リサイクルの維持・継続と建設廃棄物リサイクル率の高い会社への処理を依頼することにより、建設廃棄物のリサイクルを推進する

ECOお客様チャネル専門委員会（目標）		
中期目標	2010年度目標	目的達成のための主なアクションプラン
環境配慮型携帯商品の開発・販売を推進する	環境に配慮した商品（携帯電話・周辺機器）を開発・提供する	環境に配慮した携帯電話・周辺機器の商品化や省電力化、取扱説明書の薄型化を推進する
使用済み携帯電話回収の認知度を向上させる	使用済み携帯電話回収の認知度を80%以上に向上させる	不要になった携帯電話の廃棄方法についてお客様へ適切な説明を行う
		総合カタログ・請求書同封物・ウェブサイトなどへ情報を掲載する
		「プレミアアンケート」により回収認知度を把握する
使用済み携帯電話・電池などの回収を推進する	回収施策を実施・展開する	使用済み携帯電話の回収状況を把握する
		「mova」から「FOMA」へ移行するお客様に携帯電話回収の取組みを告知する
		ドコモショップ以外での回収機会を拡大する
トータルモバイルソリューションによるシステム受託を推進する	全国法人営業ラインが一体となって環境保全に配慮したシステム受託活動を推進し、CO_2削減に貢献する	「FOMAユビキタスモジュール」の提供によるCO_2削減効果を把握する
・販売ツールの廃棄物排出量の削減 ・環境配慮型販売ツール作成を推進する ・販売ツールのクローズドリサイクルシステムを確立	・総合カタログの廃棄数を削減する ・作成するカタログ・パンフレットの実績を把握する ・クローズドリサイクルシステムを確立する	総合カタログの倉庫廃棄数を作成数の5%以内とする
		店頭ツールの廃棄数を前年度倉庫廃棄数に対して8.2%削減する
		「ご利用ガイドブック」の倉庫廃棄数を把握し、削減に向けて目標を設定する
		クローズドリサイクルシステムの確立に向け、関連部門との調整を行う
「eビリング」の推進により紙使用量の削減を図る	「eビリング」の純増契約者数を34万5,000件へ拡大する	封筒（請求書）にPR文言を掲載することにより認知度向上を図る
積極的な環境PRならびに情報公開に努め、環境に関するブランドイメージの向上を図る	環境への取組みについて、各種媒体を有効に活用し、アカウンタビリティを強化する	環境に関するコミュニケーションを展開する
		環境情報（CSR報告書）を社外へ発信する
		携帯電話回収リサイクルを活用した社会貢献活動を実施する

ECOマネジメント専門委員会（目標）		
中期目標	2010年度目標	目的達成のための主なアクションプラン
2010年までに温室効果ガス排出量を117万t-CO_2 ※1以下に削減	オフィス系数値の測定・管理を推進する	オフィスエコ活動を推進する
	NTTグループと連携して自然エネルギーの導入を推進する	「NTT-グリーンLLP」を活用し、ソーラーシステムを導入する
	低公害車（電気自動車、ハイブリッド車）の導入を推進する	低公害車の導入方針を検討・策定する
	LED照明の導入を推進する	自社ビルにおけるLED照明の導入を検討する
環境コミュニケーションの活用でドコモグループのエコ活動を正しく知ってもらう	環境コミュニケーションを通じてドコモグループの環境マインドを高める	「ecoモードクラブ」を活用してエコマインド向上施策を実施する
		ドコモ全体でレジ袋を削減する（年度目標：144,000枚）
		家庭における「我が家の環境大臣」の活用を推進する
		CSR報告書（冊子・ウェブ）を活用して啓発活動を展開する
		一般研修期間中の受講率を前年度実績より増加させる
2012年までに全国47都道府県に「ドコモの森」を設置し環境保全活動を推進する	森林整備活動を継続的に推進する	年1回以上を目標に、「ドコモの森」で森林整備活動を実施する
ICTサービスによる2010年度の環境貢献量を530万t-CO_2、環境貢献度を2.9とする	ICT効果を高める研究開発を実施し、効果測定の精度を高める体制を構築する	ICTの効果測定を実施する
		研究・サービス・システム開発における環境アセスメントを検討する

※1 換算係数（0.378kg-CO_2/kWh）を用いて算出しています。

事業活動にともなう環境影響

事業活動にともなう環境負荷を把握し、その低減に注力

事業活動の各段階における環境負荷を把握し、その負荷の低減に努めています。
また、そうした事業活動における環境負荷の低減だけでなく、使用済み携帯電話のリサイクルなどにも積極的に取り組んでいます。

マテリアルバランス

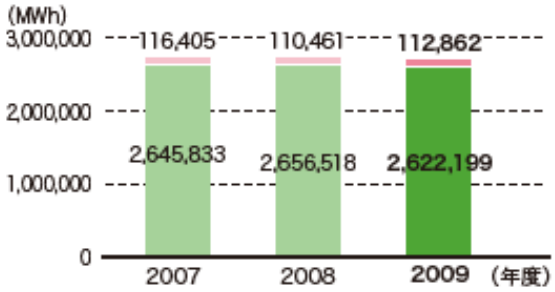
ドコモの直接的環境負荷

製造

使用したもの：エネルギー／資源

電力使用量

研究開発／オフィス		217,547MWh
通信設備		2,404,652MWh

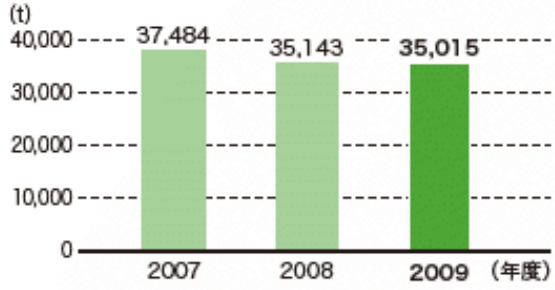


燃料使用量

ガス	研究開発／オフィス／通信設備	20,043千m³
ガソリン	オフィス(自動車)	3,416kℓ
	オフィス／通信設備(重油)	26kℓ
	オフィス／通信設備(軽油)	50kℓ

紙資源使用量

オフィス／通信設備		35,015t



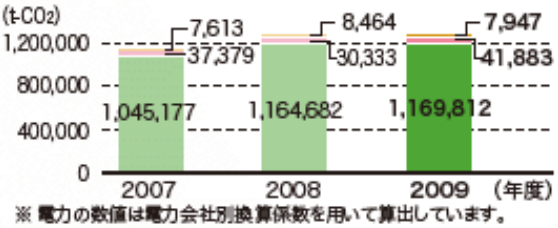
水使用量

上水	研究開発／オフィス／通信設備	573千m³
中水	研究開発／オフィス／通信設備	74千m³

排出したもの：温室効果ガス／廃棄物

温室効果ガス

電力	研究開発／オフィス	94,322t-CO2
	通信設備	1,075,490t-CO2
ガソリン	オフィス(自動車)	7,947t-CO2
燃料	研究開発／オフィス／通信設備	41,883t-CO2

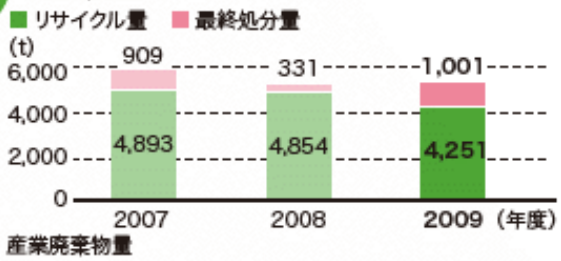


※ 電力の数値は電力会社別換算係数を用いて算出しています。

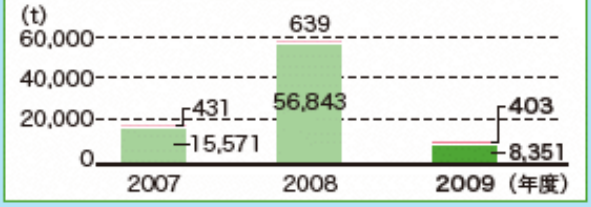
廃棄物発生量

一般廃棄物	研究開発／オフィス	5,252t
産業廃棄物	研究開発／オフィス	1,236t
	通信設備	7,518t

一般廃棄物量



産業廃棄物量



ドコモ

販売

商品包装

プラスチック容器 129t　紙袋 1,713t

温室効果ガス／廃棄物

お客様

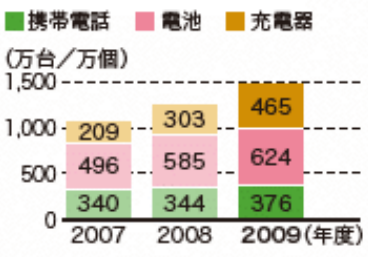
エネルギー

温室効果ガス

お客様の手元から回収してリサイクルするまで(契約数：約5,600万)

製品の回収

充電器	465万個
電池	624万個
携帯電話	376万台



2009年度に再生された主な資源

銅	48,690kg
金	158kg
銀	521kg
パラジウム	11kg

資源の再利用へ

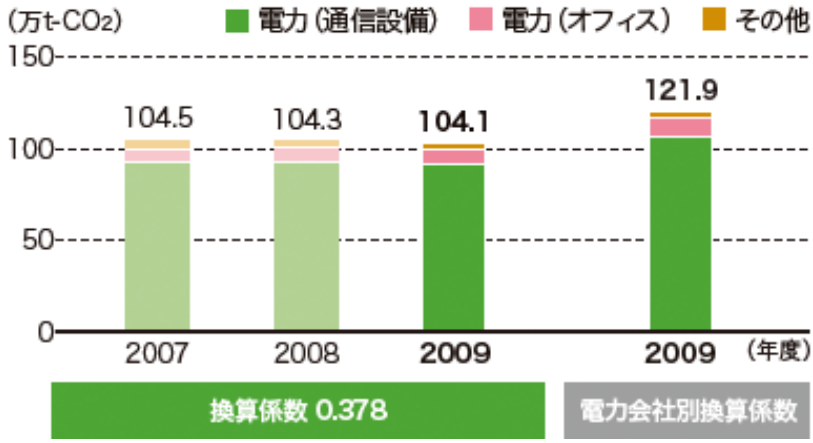
地球温暖化の防止

省電力装置や高効率電源装置を導入し、CO_2排出量を改善

ドコモは、温室効果ガス排出量の削減に向けた施策を実施していますが、「FOMA」契約者数の増加に対応して、お客様へのサービス品質の向上を図るため、通信設備の拡充も進めています。そのため、電力使用量は年々増加傾向にあり、従来からの温暖化対策だけを継続した場合、2010年度のCO_2排出量は137万t-CO_2 ※1になると予測しています。
そこで、環境負荷低減にいっそう努めるために、同年度のCO_2排出量を予測値より15%少ない117万t-CO_2 ※1以下とする目標を掲げ、省電力装置や高効率電源装置の導入などを積極的に進めています。
2009年度のCO_2排出量は104.1万t-CO_2 ※1となりましたが、今後もこの水準を維持できるようさらなる温暖化対策を推進していきます。

※1 換算係数(0.378kg-CO_2/kWh)を用いて算出しています。

CO_2排出量の推移

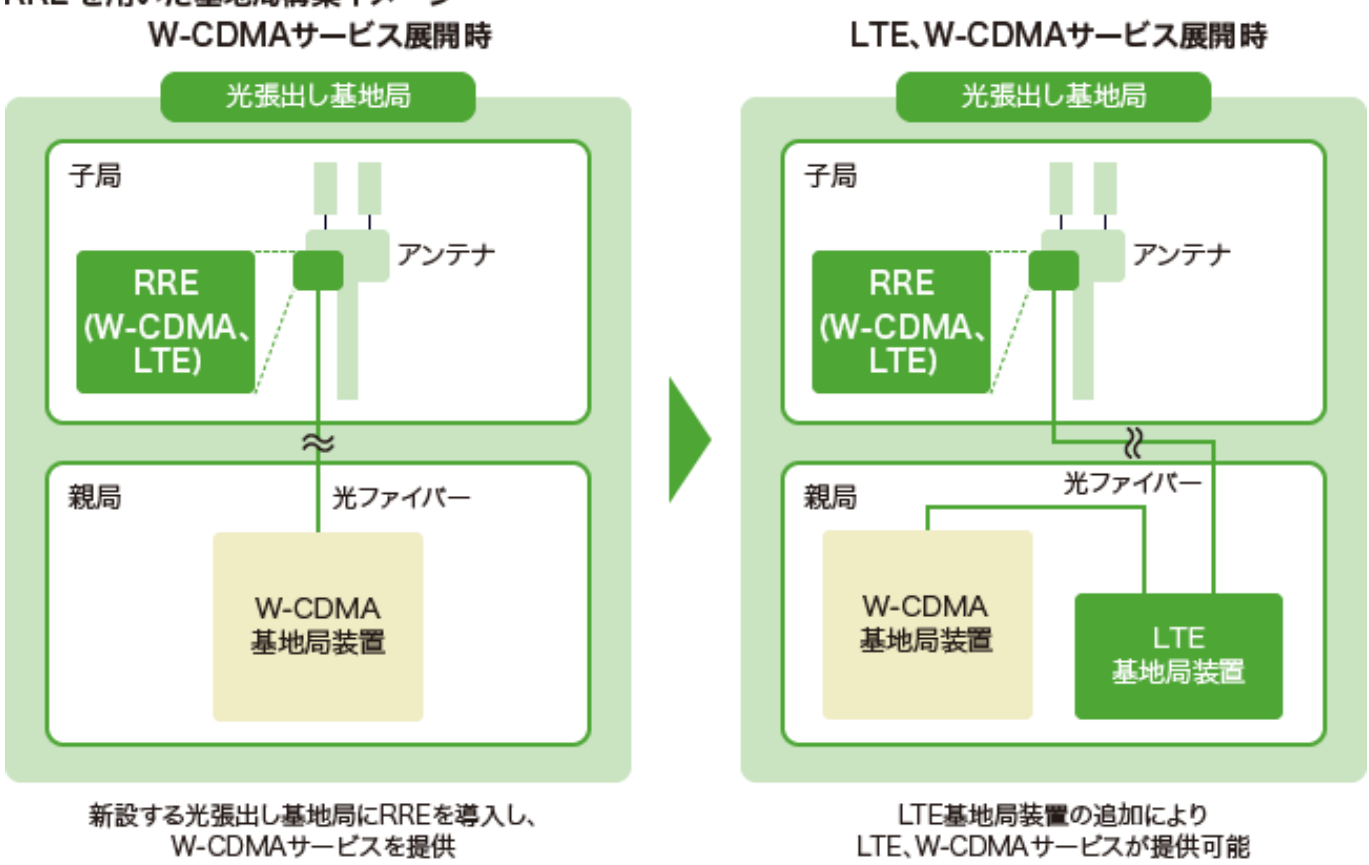


新サービスの基地局用に環境対応型の無線装置を開発

2010年12月から開始するLTE※2サービスの光張出し基地局※3向けに、環境負荷を低減する無線装置（RRE：Remote Radio Equipment）を開発しました。
2009年6月に開発したRREは、既存の装置と比べて消費電力を26%低減したほか、小型化・軽量化を実現したことで、例えば基地局への運送時における環境負荷も低減します。
また、既存のW-CDMAの基地局装置との共用が可能なため、光張出しW-CDMA基地局を新しく設置するさいにRREを導入しておけば、LTE基地局装置を追加導入するだけでLTEサービスの提供が可能になり、LTEサービスエリアを効率的に拡大できます。
現在、新しく設置するW-CDMAの基地局への導入を進めており、LTEサービスの開始までにサービスを当初提供するすべての基地局の約半数に導入する予定です。

※2 Long Term Evolutionの略。標準化団体3GPP（3rd Generation Partnership Project）で仕様が作成された移動通信方式。下りリンクにおいて、最大100Mbps以上の伝送速度が実現されます。
※3 親局と別の場所に置き、光ケーブルで結んだ子局のみ設置した基地局です。

RREを用いた基地局構築イメージ



NTTグループ各社とともに、ソーラーシステムの導入をさらに推進

ソーラーシステム

NTTグループは、地球温暖化防止に向けた取組みを強化するため、2008年5月、自然エネルギーの利用を促進する施策「グリーンNTT」を発表しました。これまでNTTグループは、全国112ヶ所に、1.8MW規模の自然エネルギー発電設備を導入していますが、「グリーンNTT」では、新たに太陽光発電システムを構築することにより、2012年度までに合計5MW規模まで拡大するという目標を策定しました。また、その目標の達成に向け、2008年8月に「グリーンNTT」の推進主体として、NTTグループ主要9社の出資・参画による「NTT-グリーン有限責任事業組合(NTT-グリーンLLP)」を設立しました。「NTT-グリーンLLP」では、構築した太陽光発電設備の総発電設備容量を各社の出資比率に応じて配分する仕組みとしています。
ドコモは、そうした目標に沿って積極的に太陽光発電システムの導入を推進しており、2012年度までに既存導入分を含め、1,376kW規模まで拡大することとしています。2009年度は、「NTT-グリーンLLP」における取組みを含め、新たに14ヶ所、約326kW規模の太陽光発電システムを導入。これにより、ドコモ全体の自然エネルギーは、65ヶ所、合計約786kW規模となりました。2010年度はさらに積極的な導入を実施していく計画です。

CO_2の排出量を実質ゼロにできる排出権付きストレージを利用

2009年2月～2010年1月にかけて、EMCジャパン(株)からCO_2排出権が付いたストレージ※4をリースしました。
このストレージにはリース元が諸外国から取得した排出権が付与されており、リース期間(3年以上)中にドコモがストレージを利用することで発生するCO_2排出量は、リース開始から3年間に限って実質的にゼロとすることができます。

※4 データやプログラムを記憶する装置です。

社用車の低公害車への切替えを積極的に推進

社員が営業活動などに使用している社用車を低公害車※5に切り替えています。2010年3月末現在における低公害車の保有数は2,214台となり、全社用車に占める割合は89%となりました。

※5 電気、ハイブリッド、天然ガス、LPG(液化石油ガス)、地域指定低排出ガス車(25%以上低排出)を低公害車としています。

統一手順書に基づき、すべてのオフィスで環境負荷削減を推進

グループ各社が入居しているすべてのオフィスで、独自に定めた「NTTドコモグループオフィスエコ手順書」に基づいて、電力や紙資源、一般廃棄物の削減に取り組んでいます。

クールビズやウォームビズ、ライトダウンを実施

温室効果ガス排出量削減に向けた取組みの一つとして、クールビズやウォームビズ、休み時間の消灯などの省エネ活動を積極的に進めています。
また、「CO_2削減／ライトダウンキャンペーン [6]」に参加しており、2009年度も全国39ヶ所のライトアップ施設において、外壁ロゴサインや屋外広告、看板などの消灯を実施しました。

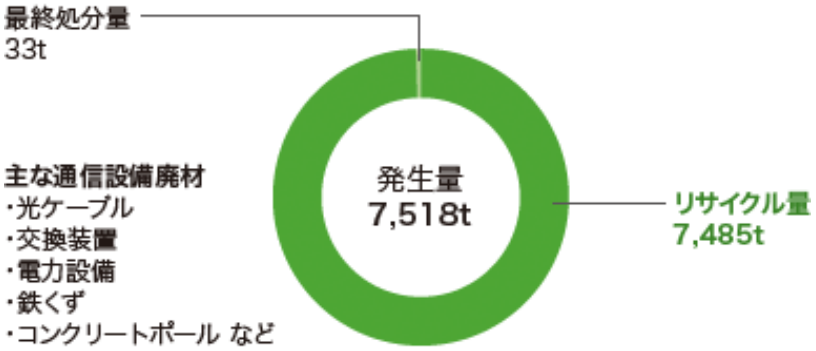
6 地球温暖化の防止を目的にライトアップ施設の消灯を呼び掛ける環境省のキャンペーンです。

廃棄物の削減

廃棄物発生量の削減とリユース・リサイクルを積極的に推進

ドコモは、携帯電話の開発・販売やネットワーク設備の建設・運用、店舗の運営、オフィスでの業務などで多くの資源を使っています。それら資源の必要量を正確に把握して、無駄なく大切に使うことで廃棄物の発生量を削減するよう努めています。しかし、それでも発生してしまった廃棄物についてはリユース・リサイクルし、最終処分量をゼロに近づけることをめざしています。
例えば、設備などの撤去にともなって発生する光ケーブルや鉄くず、コンクリートポールなどの廃棄物については、可能な限りリユース・リサイクルしています。また、通信設備や建物の新設・更新にあたっては、「建物グリーン設計ガイドライン」に基づき、リサイクル素材やリユース・リサイクルが可能な材料を積極的に使用しています。
そのほか、リサイクルを委託する事業者についても、不法投棄の防止や適正処理の確保、マニフェスト伝票の発行管理を徹底しています。
2009年度は、光ケーブルや交換装置、電力設備などの通信設備廃材が7,518t発生しましたが、このうち7,485tをリサイクルしました。今後も、「2010年以降の産業廃棄物最終処分量を1990年レベルの85%以上削減」というNTTグループ全体の目標達成に向けて取り組んでいきます。

通信設備廃材のリサイクル量(2009年度)



オフィスや店舗で紙使用量の削減と廃棄物のリサイクルを推進

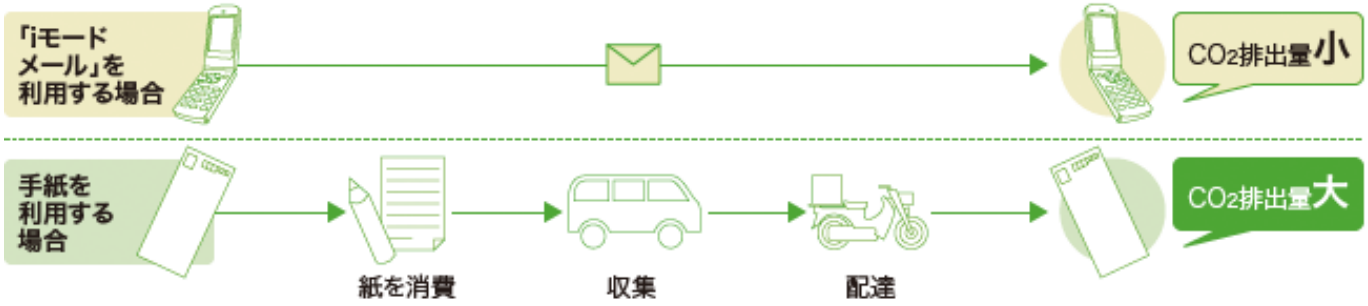
オフィスや店舗での紙の使用量削減と廃棄物のリサイクル率向上に取り組んでいます。
紙使用量の削減についてはプロジェクターなどを活用したペーパーレス会議の実施や両面印刷の徹底、廃棄物のリサイクルについては各ビルの分別ルールの徹底などに努めています。

地球温暖化防止への貢献

ICT（情報通信技術）の活用による環境負荷低減への貢献

先進のICTを活用して提供しているドコモの商品やサービスは、人やモノの移動を減らし、資源・エネルギー利用の効率化や温室効果ガスの削減に貢献しています。
例えば、手紙の代わりに「iモードメール」を利用することで、手紙を郵送するために使われる自動車やバイクの燃料節約、さらに走行によって発生するCO_2の削減につながります。また、ニュースや気象情報などの各種情報を入手できる「FOMA」の「iチャネル」サービスを活用することによって、同様に環境負荷を低減することができます。
今後もICTの高度化を図り、CO_2削減につながる商品やサービスを開発することで、地球温暖化の防止に貢献していきます。

「iモードメール」を利用した場合の環境負荷低減のイメージ



※ 図はイメージです。

省資源・リサイクルの推進

お客様の協力のもとに、フィリピンで植林活動を推進

フィリピンでの植林活動

出資先であるフィリピンの電話会社PLDTグループと共同で、フィリピンでの植林活動を実施しています。植林を通じてCO_2排出量の削減や生物多様性の保護に貢献しています。
この活動は、ドコモショップで回収した使用済み携帯電話のリサイクルを通じて得た売却代金の一部を活用したものであり、お客様にも回収に協力いただくことで、資源の有効活用はもちろん、環境保全にもつながります。
2009年度は、各地で地域の特性を活かしたさまざまな樹木種約359,000本を植林しました。2010年度も同国各地でこの活動を継続していく予定です。

請求書や明細書を電子化し、用紙の使用量を削減

「eビリング」

口座振替やクレジットカードで携帯電話の利用料金をお支払のお客様を対象に、月々の請求額などを「iモード」やウェブサイトで確認できるサービス「eビリング」を提供しています。2009年度の同サービス契約数は、前年度比約37万件増の約445万件で、A4用紙に換算すると前年度より約1,674万枚多い約1億9,498万枚が削減されました。

「Web明細サービス」(クレジットサービス「DCMX」)

クレジットサービス「DCMX」の利用代金明細書をウェブサイトで確認できる「Web明細サービス」を提供しています。
「DCMX」の新規会員のうち5割を超すお客様にご利用いただいており、2010年3月末に申込み数が100万件を突破しました。

取扱説明書のスリム化を継続的に推進

携帯電話の取扱説明書のページ数削減に取り組んでいます。従来、取扱説明書は約500ページありましたが、見やすさとわかりやすさを追求し、イラストなどを多用して基本情報のみに絞ることで約130ページに削減しました。
さらに、お客様の利便性に配慮して、携帯電話に「使いかたガイド」を搭載し、携帯電話から使用方法を確認できるようにしました。また、より詳細な説明は、ドコモのウェブサイトにPDFファイルで掲載しています。
スリム化の結果、2009年度は、取扱説明書に使う紙の量を従来と比較して約1,000t削減しました。また、軽量となったことで、携帯電話を輸送するさいのCO_2排出量も削減しました。

循環再生紙の使用とカタログなどの廃棄数削減を推進

ドコモは、自社が廃棄した紙を再生してつくられた循環再生紙の使用を推進しています。CSR報告書や卓上カレンダー、環境リーフレット「ドコモ環境BOOK」に循環再生紙を採用しています。2009年度は、試験的にサンプリング用のティッシュにも採用しました。
また、カタログやパンフレットなどの必要数を正確に把握することで制作数と廃棄数の削減にも努めており、2009年度は、倉庫で保管したまま使用せずに廃棄した総合カタログの数を前年度比48.4%削減しました。

環境配慮型携帯電話の開発

環境に配慮した素材を携帯電話に採用

「TOUCH WOOD」(イメージモックアップ)

リサイクルABS樹脂※1や植物性プラスチックなど、環境に配慮した素材を携帯電話の付属品の一部に使用しています。
また、2009年9月には、国産ヒノキの間伐材を使用した携帯電話の試作機「TOUCH WOOD」を開発しました。これは、more trees※2、オリンパス(株)、シャープ(株)の共同プロジェクトによるものです。この試作機に利用した木材は、オリンパス(株)の技術で四万十原産ヒノキの間伐材を三次元圧縮成形加工したもので、木のぬくもりを活かしつつ、高度な耐久性・耐水性を実現しています。
今後も、さまざまな素材の実用化に向けて検証を進めていきます。

※1 アクリルニトリル、ブタジエン、スチレンを原料とする合成樹脂です。
※2 音楽家の坂本龍一氏をはじめ、細野晴臣氏、高橋幸宏氏、中沢新一氏、桑原茂一氏の5名が発起人となり、各界から100名以上の賛同人を得てスタートした、世界の森林を救うためのプロジェクトです。

ソーラー発電機能を搭載した「docomo STYLE series SH-08A」を開発・発売

「docomo STYLE series SH-08A」

携帯電話の使用時における環境負荷の低減を図るため、携帯電話の省電力化に取り組んでいます。
2009年9月には、ソーラーパネルを搭載して太陽の光で充電できる※3「docomo STYLE series SH-08A」を発売しました。ソーラー発電は、環境負荷の少ない発電システムとして、さまざまな場面で実用化が進められています。「docomo STYLE series SH-08A」は、10分間のソーラー充電で約1分間連続通話することができます※4。
さらに、太陽電池充電器の開発も進めており、蓄電できる補助充電アダプタと併用すれば、昼間につくった電力で、夜間に充電することも可能です。
今後もCO_2排出低減を図りつつ、ユーザーの利便性も向上させる携帯電話の開発をめざします。

※3 雨の日など十分な照度が得られない場合や、本体電池パックの電池残量が約75%以上残っている場合、照明機器を利用した場合にはソーラー充電は行えません。また、周囲の温度や照度などの条件によって、十分にソーラー充電をできないことがあります。
※4 電池残量がなくなった状態で、太陽に対して90度にソーラーパネル面を向けて充電した場合の時間です。実際の使用時は、日射の強さ、使用条件(方位・角度・周囲環境)、地域差、温度条件によって異なります。

家庭内の電力使用量の削減に貢献するサービスの開発を推進

携帯電話を活用して社会の持続的発展に貢献する「ソーシャルサポートサービス」の一環として、家電製品の電力使用量を“見える化”することで、一般家庭における省エネの推進を支援するサービスの開発を進めています。
このサービスは、家電製品の電力使用量をインターネット経由で確認できるようにすることで、お客様の電力使用量の削減に役立てていただくものです。

お客様とのコミュニケーション

「エコプロダクツ2009」に出展し、環境活動を多くの方々に紹介

ドコモの展示ブース

ドコモは、日本最大の環境展示会「エコプロダクツ」に2005年から出展しています。
2009年12月に開催された「エコプロダクツ2009」では、「森」「街」「太陽」の3つのゾーン構成でドコモの環境保全活動をわかりやすく紹介しました。「森」ゾーンでは、国産間伐材を使って開発した携帯電話「TOUCH WOOD」、「街」ゾーンでは携帯電話の利用が人やモノの動きの効率化に役立つこと、「太陽」ゾーンではステージでの実験を交え、独自技術を搭載した「太陽電池充電器」を紹介しました。また、「ドコモの森」の間伐材を利用したクリスマスオーナメントづくり教室など、子ども向けの企画も実施し、多くの方にご参加いただきました。
期間中、ドコモのブースには約19,000人の方にお越しいただき、ドコモの環境活動へのご理解を深めていただきました。

環境保護への貢献

社員や家族の環境保護意識を高める「ドコモの森」を全都道府県に設置

「ドコモの森」での植林

「ドコモの森」での間伐

自然環境保全活動の一環として、「ドコモの森」づくりに取り組んでおり、林野庁の「法人の森林」制度※1や(社)国土緑化推進機構の「緑の募金」制度※2、「企業の森づくり」サポート制度※3などを活用して、全国各地で森林の整備活動を進めています。

「ドコモの森」とは、社員やその家族が、下草刈りや枝払いなどの森林整備を通じて、自然とふれあいながら環境保護やボランティアに対する意識を高めることを目的とした活動です。また、小学生を対象とした環境教育を各地の「ドコモの森」で実施するなど、地域の方々との交流にも活用しています。

2009年度は、新しく和歌山、富山、島根、岐阜、静岡の5ヶ所に「ドコモの森」をつくり、2010年3月末現在で全国46都道府県に48ヶ所、総面積約192ヘクタールとなりました。

その後、2010年6月、沖縄県に「ドコモ知念岬の森」をつくり、環境活動における中期目標の一つとして掲げてきた全国47都道府県への「ドコモの森」の設置を達成しました。今後は、持続的な活動として、各「ドコモの森」で整備活動を年間1回以上実施し、生物多様性の保護に貢献していきます。

※1 林野庁と法人が森林を育成・造成し、伐採後の収益を分け合う制度です。

※2 緑の保全、森林の整備、緑化の推進、緑を通じた国際協力などの森林づくりのための募金事業です。

※3 都道府県や都道府県緑化推進委員会などが中心となり創設された制度です。

映像や音声で世界自然遺産を楽しく学べるモバイルサイト「ユネスコキッズ」を運営

小学生に環境保全の大切さや世界自然遺産の意義を学んでもらうことを目的としたユネスコ主催の「小学生のための世界自然遺産プロジェクト」に協賛して、世界で唯一、ユネスコが公認したモバイルサイト「ユネスコキッズ」を運営しています。

「ユネスコキッズ」では、自然の美しさや貴重な映像、動物の鳴き声などを700点以上の動画や静止画、音声で解説しており、世界自然遺産について楽しく学ぶことができます。ドコモでは、「ユネスコキッズ」を通じて、環境問題を親子で語り合うこと、また子どもたちが環境について考え、行動することの大切さを提案しています。

2009年度は、親子で楽しく学べる学習コンテンツやゲームを加えてリニューアルを実施し、サイト会員の登録数は36,000名に達しています。今後も子どもたちが楽しみながら環境について学べるよう努めていきます。

ユネスコキッズへ

ドコモグループの社員・家族に呼び掛け使用済み携帯電話の回収・リサイクルを展開

グループ社員とその家族から使用済みの携帯電話を回収する活動を実施しています。
2009年度も全国のグループ会社と協力して回収活動を行い、携帯電話4,832台、電池4,564個、充電器3,279個を回収しました。これらは、お客様から回収した携帯電話と同様にリサイクルされ、貴重な資源へと生まれ変わります。
2010年度も社員に環境活動への参加を積極的に呼び掛けて、この活動を継続する予定です。

社員と家族が参加する「富士山エコツアー」など富士山の清掃活動を定期的に実施

グループ会社のドコモ・システムズ（株）は、2001年から環境NPO法人富士山クラブと共同で富士山の清掃活動を行っています。当初は希望者のみが参加していましたが、2004年からは新入社員研修のプログラムとしても実施しています。
さらに、同じく2004年からは、年2回、ドコモグループ社員とその家族から参加者を募集して、ゴミ拾いなどを行う「富士山エコツアー」を開催しており、2009年度も8月と10月に実施しました。2009年度までに計21回の清掃活動を実施して、延べ1,817名が参加。回収したゴミの量は累計13,755kgに達します。2010年度も、これらの活動を継続していきます。

社員が実践したエコ・社会貢献活動でポイントが貯まる「ecoモードクラブ」を運営

社員の環境保全活動や社会貢献活動を推進するためのポイントシステム「ecoモードクラブ」を運営しています。これは、社員やその家族が実践したマイ箸、マイボトル、マイカップの使用、レジ袋の辞退などのエコ活動や、寄付や献血、ボランティア参加といった社会貢献活動をイントラネット上の専用サイト「ecoモードクラブ」で申告すると、活動に応じたポイントが貯まるというものです。
社員に参加を促すために、蓄積した活動ポイントに応じて毎月エコグッズやフェアトレード商品を抽選でプレゼントしているほか、ポイントが多い社員を半期ごとに表彰しています。また、ポイントを年度ごとに集計して、全員分のポイント数に応じた金額を環境NPOなどへ寄付しています。2009年度は、環境NPO法人富士山クラブや（社）日本フィランソロピー協会などへ2,489,424円を寄付しました。なお、2009年度末までに19,754名の社員が「ecoモードクラブ」に登録しています。
今後も、「ecoモードクラブ」の会員数をさらに増やしていくために、社内での周知活動や会員が積極的に環境貢献活動に取り組めるキャンペーンを実施していく予定です。

各支社の主な取組み

北海道支社

「北1条通オフィス町内会クリーン大作戦」の様子

北海道支社では、年2回、札幌市内中心部の北1条通に面した約60の企業・団体からなる札幌市主催のボランティア活動「北1条通オフィス町内会クリーン大作戦」に参加しています。
2009年度は、10月に170名の社員が参加して、支社周辺の歩道を中心にゴミ拾いを行いました。

東北支社

深沼海水浴場の清掃活動

東北支社では、環境貢献活動の一環として、小・中学生の見学を随時受け入れ、同支社があるドコモ東北ビルの省エネの取組みなどを紹介しています。
2009年度は、計171名の小・中学生が見学に訪れました。
また、同支社の社員は2000年度からボランティアとして仙台市の深沼海水浴場の清掃活動に参加しています。2009年度は、7月に東北地区の社員とグループ会社社員、その家族を合わせた約350名で清掃を実施しました。

東海支社

青木ヶ原樹海の清掃活動

ドコモエンジニアリング東海（株）では、2007年度から富士山の清掃活動を続けており、2009年度は8月に39名の社員が富士山の北西に位置する青木ヶ原樹海を清掃しました。
また、東海支社では、10月に、社員29名が静岡県熱海市にある初島の海岸を清掃しました。

北陸支社

北陸支社では、石川県が2006年度から進めている地球温暖化防止活動「県民エコライフ大作戦」に参加しています。2009年度は、2009年12月14日～2010年1月13日にわたって、ウォームビズやこまめな消灯など温暖化対策を実施しました。
また、同支社の社員は、石川県の海岸線538kmを清掃する活動「クリーン・ビーチいしかわ」に2004年からボランティアとして参加しています。2009年度は、5月に社員約180名が金沢市の専光寺海岸で清掃活動を行いました。

関西支社

関西支社は、2009年10月に「ドコモ紀の国・明恵峡（みょうえきょう）の森」を開設しました。これによって、同支社の営業区域である近畿2府4県すべてに「ドコモの森」を開設することができました。
この「ドコモ紀の国・明恵峡の森」には、2010年4月の森林保全活動で約1,200本の樹木を植えました。

中国支社

「ベイサイドビーチ坂」の清掃活動に参加した
中国支社の社員とその家族

アメリカの海洋自然保護団体オーシャン・コンサーバンシーは、「国際ビーチクリーンアップキャンペーン」への参加を各国の市民や団体などに呼び掛けています。このキャンペーンは、海岸で拾った漂着ゴミの種類と量を公表することでゴミをなくそうという活動で、日本でも各地で実施されています。
中国支社の社員もこのキャンペーンに参加し、1999年から毎年広島県坂町の「ベイサイドビーチ坂」で清掃活動を行っています。2009年度も10月に社員とその家族計130名が参加しました。

四国支社

吉野川河川敷の清掃活動に参加した
徳島支店・徳島地区の
グループ会社社員とその家族

四国支社管内の徳島支店は、徳島県内を流れる吉野川の美しさを全国に情報発信している吉野川交流推進会議主催の清掃活動「アドプト・プログラム吉野川」に参加しています。2009年度は、2009年4月、7月、2010年2月に徳島支店・徳島地区のグループ会社の社員とその家族計101名が、吉野川河川敷のゴミ拾いなどを行いました。
また、同支社管内の愛媛支店・愛媛地区のグループ会社では、愛媛県の「愛リバー・サポーター」に登録し、社員が定期的に河川敷の清掃活動を行っています。2009年度は、2009年6月、10月、2010年3月に社員の家族を含む計182名で愛媛県内を流れる重信川の河川敷を清掃しました。

九州支社

九州支社では、市民、企業、行政が協力して海岸や河川、山のゴミを拾う環境美化活動「ラブアースクリーンアップ」に2002年度から参加しています。
2009年度は、5月に九州地域の社員とグループ社員、その家族を合わせた計358名が福岡県新宮町の新宮海岸でゴミ拾いを行いました。

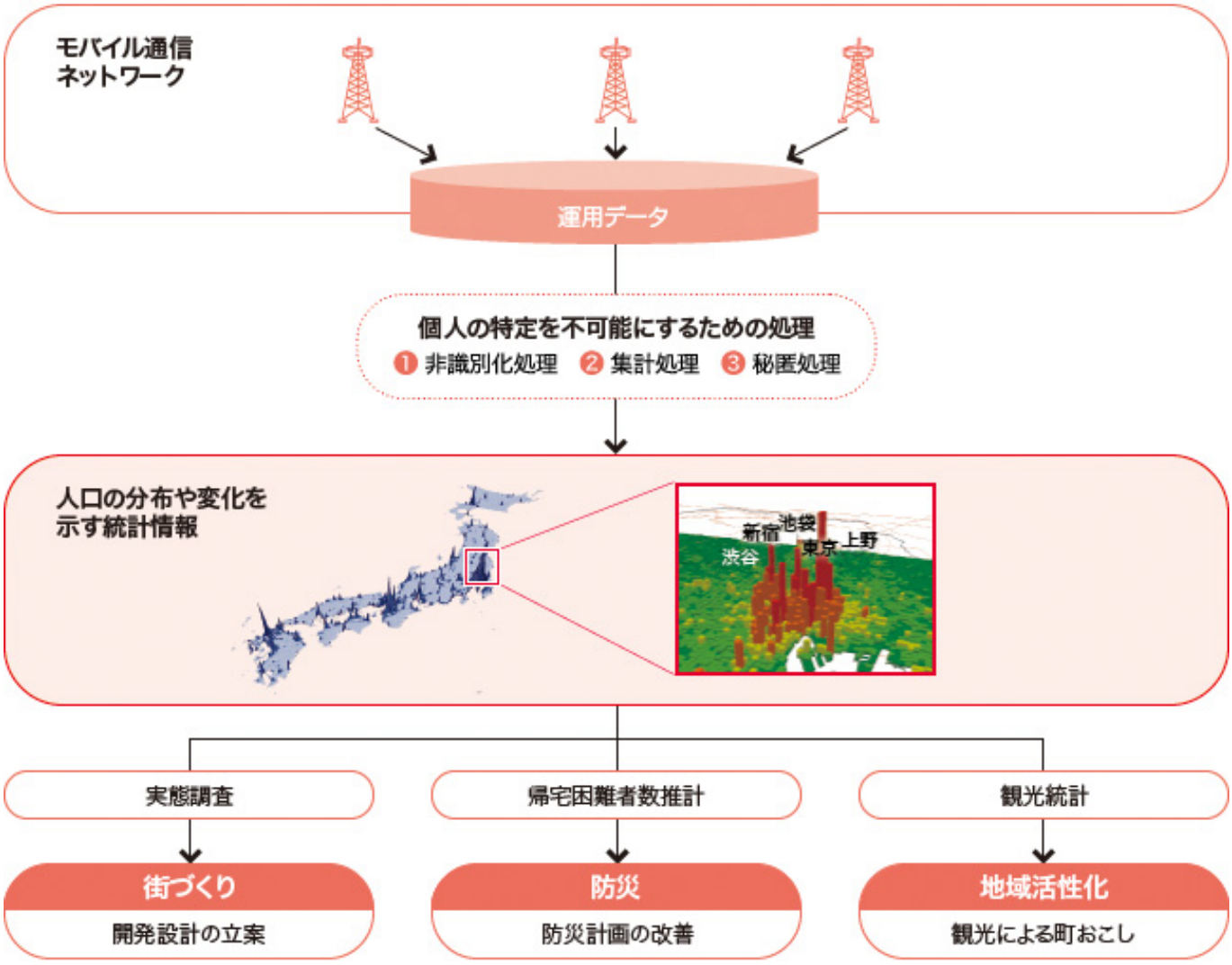
安全な社会基盤整備への貢献活動

携帯電話のつながる仕組みを活かして環境にやさしい便利で安心・安全な社会の実現に貢献

※ 冊子（ダイジェスト版）の18ページにも掲載しています。

モバイル事業を通じた社会貢献の一環として、携帯電話のつながる仕組みを利用した新しい試みを進めています。ドコモは、モバイル通信ネットワークの運用データから人口の分布や変化などを示す統計情報をつくり出し、これを街づくり、防災、地域活性化など公共分野の計画策定にご活用いただくことで、環境にやさしい便利で安心・安全な社会の実現に貢献していきたいと考えています。
建物や道路の建設による効果測定をはじめ、災害発生を想定した帰宅困難者数の分布推計、地域活性化に向けた観光統計の作成支援のほか、よりよい街づくりのために大学との共同研究も進めていく計画です。

モバイル事業を通じた社会貢献の概要



運用データからつくり出す統計情報に関して社外有識者による研究会を実施

モバイル社会研究所において、社外有識者による「モバイル空間統計による社会・産業の発展に関する研究会」を実施し、モバイル通信ネットワークの運用データからつくり出す統計情報の技術的・法的・社会的な側面に関して議論を重ねてきました。

モバイル空間統計による社会・産業の発展に関する研究会へ

社員の声

※ 冊子（ダイジェスト版）の18ページにも掲載しています。

安心で活力のある街づくりへの積極的な貢献をめざして

携帯電話を使って、安心・安全な街づくりや街の活性化に貢献できることはないだろうか―そうした思いから始まった新しい取組みです。これまでの検討で統計を作成するための基本的な方法について目処がたったことから、公共分野におけるさまざまな課題の解決をめざして、統計情報の応用方法の調査・検討に取り組んでいます。
今後は、モバイル通信ネットワークの運用データから作成した人口に関する統計情報を駆使し、建物の建設による人口の変化や道路の建設による効果測定などを可視化することで、これからの時代に求められる安心で活力のある街づくりに貢献していきたいと考えています。

先進技術研究所 主任研究員 池田 大造

子どもを支援する活動

健全な青少年の育成への貢献をめざし、全国で「青少年スポーツ教室」を開催

健全な青少年の育成への貢献をめざして、各地域の子どもたちに野球やサッカー、テニス、ラグビーなどを教える「青少年スポーツ教室」を実施しています。各スポーツ教室には、指導員としてドコモの野球部、サッカー部、ラグビー部の各部員がボランティアで参加しています。
2009年度は、全国で延べ約6,300人の子どもたちが参加しました。子どもたちや保護者の方からは「実践的に教えてもらうことができて、参加してよかった」「礼儀やコミュニケーションの大切さも学ぶことができた」などの声が寄せられました。今後も継続して地域に根ざしたスポーツ教室を開催していくことにしています。

豊かなコミュニケーション能力を育む「ドコモみんなの特別授業」を実施

「ドコモみんなの特別授業」の様子

さまざまな分野の著名人を講師として招き、憧れの講師から夢を実現していく体験やノウハウを吸収してもらう「ドコモみんなの特別授業」を全国の小中学校で実施しています。講師が子どもたちに直接語りかける場を提供することで、コミュニケーション能力を育んでいます。
2009年度は、ヴァイオリニストの葉加瀬太郎さん、プラネタリウムクリエイターの大平貴之さん、書道家の武田双雲さんが講師となって、全国の小中学校9校で実施。子どもたちからは、「皆でコミュニケーションをとりながら共同で目的を達成することの大切さや、一生懸命好きなことをすることの大切さを学んだ」などの感想が寄せられました。また、先生方からは「考え方一つで人生は楽しくなる」などの感想をいただきました。
2010年度も引き続き、全国の小中学校で「ドコモみんなの特別授業」を実施していく予定です。

ドコモみんなの特別授業へ

未来の暮らしを自由に描く「ドコモ未来ミュージアム」を実施

表彰式での記念撮影

子どもたちが未来を想像する力を向上させられるよう、創作絵画コンクール「ドコモ未来ミュージアム」を実施しています。未就学児童から中学生までを対象として、「僕たち私たちの未来のくらし」をテーマに自由な発想で描いた絵画を募集しています。
第8回にあたる2009年度は、新しくCG作品賞を設けたこともあって、前年度を上回る66,170作品の応募がありました。受賞した子どもたちやその保護者の方からは「このような機会を与えてくれたことに感謝しています」「子どもの可能性を広げるよい取組みで今後も続けてください」などの声が寄せられています。
2010年度も引き続き実施していきます。

ドコモ未来ミュージアムへ

「キッザニア東京」「キッザニア甲子園」に「携帯電話ショップ」パビリオンを出展

「キッザニア東京」の「携帯電話ショップ」内にて

ドコモは子どもたちがさまざまな職業やサービスを体験して社会の仕組みを学べる「キッザニア東京」と「キッザニア甲子園」のオフィシャルスポンサーとして、「携帯電話ショップ」パビリオンを出展しています。
これらのパビリオンでは、キッゾ（キッザニア内の専用通貨）を払って携帯電話をレンタルすることができます。携帯電話は通話料無料で、友だちや保護者との会話などに施設内で自由に使えます。また、キッザニアならではの特典として、子どもたちが使っている携帯電話にキッザニアオリジナルの着信メロディや待受画面をダウンロードすることもできます。
パビリオンを訪れた子どもたちからは「友だちと一緒に撮った写真を待受画面にできて、楽しかった」などの声が寄せられています。

利用しないカレンダー・手帳を寄贈し、発展途上国の子どもの教育支援などに貢献

ビジネスパートナーなどからいただきながら利用せずに余らせてしまうカレンダーや手帳を回収して、社会福祉協議会やNGO法人、NPO法人などに寄贈する活動を行っています。
2009年は、2010年版のカレンダー1,617本と手帳591冊を寄贈しました。これらは、社会福祉協議会などを通じて介護施設や福祉施設などで有効活用されているほか、NGO法人やNPO法人を通してチャリティ販売され、発展途上国で十分に教育を受けられない子どもたちの教育資金として活用されています。
寄贈先の社会福祉協議会からは「介護施設や福祉施設の方々は、毎年カレンダーを楽しみにしてくれています」などの声が寄せられており、今後もこれらの活動を継続していきます。

社会福祉活動

活字情報を音声データで提供する「声の花束」に参加

視覚障がいや高齢、肢体の不自由、脳障がいなどのために活字メディアによる情報入手が困難な方々に、活字情報を人の声で録音した“音訳”をインターネットで配信するボランティア活動「声の花束」に参加しています。
この「声の花束」は、（社）日本フィランソロピー協会が実施している活動で、ドコモは、社員がボランティアで参加して「ケータイ安全教室」のテキストを音訳し、同協会のウェブサイトで音声データを提供しています。2009年度は、新しく2009年度の「ケータイ安全教室」用に作成した小学生向け、中高生向け、保護者・教員向けの各テキストを音訳しました。
こうした取組みに対して同協会からは「視覚障がい者の方だけでなく高齢者の方なども『声の花束』を利用しており、好評です」という声をいただいています。今後も引き続きこの活動に取り組んでいく予定です。

社員・派遣社員が献血活動に協力

労働組合の協力のもと、派遣社員を含む社員に献血への協力を呼び掛けています。
2009年度は、8月25日～27日、2010年2月15日～17日に献血活動を実施して、延べ942名が参加しました。

発展途上国の子どもたちにワクチンを贈る「エコキャップ活動」に参加

2008年6月から「エコキャップ活動」に参加しています。これは、NPO法人エコキャップ推進協会が進めている活動で、ペットボトルのキャップを集めて再資源化し、それによって得た利益で発展途上国の子どもたちにワクチンを贈るというものです。キャップ800個を再資源化することで、子ども1人分のワクチンが購入できます。
2009年度は、ワクチン1,844人分に相当する1,475,752個のキャップを回収しました。

良質な音楽を楽しめるエココンサート「ドコモ コンサート」を開催

「ドコモコンサート」での携帯電話の回収

良質な音楽を楽しんでいただく「ドコモ コンサート」を開催しています。FMラジオ局のJ-WAVEとタイアップした2009年度は、グリーン電力※1を使用するなど、環境に配慮したエココンサートを4回開催しました。毎回200名以上、多い時には約500名にご観覧いただきました。
また、会場では、ドコモの「ケータイリサイクル」の取組みを紹介するとともに、使用済み携帯電話を回収しています。2009年度は約120台を回収しました。
2010年度は、東京だけでなく全国各地での開催を予定しています。

※1 環境負荷が低い自然エネルギーを利用してつくられた電力。「ドコモ コンサート」では、日本自然エネルギー（株）の「グリーン電力証書システム」による電力を使用しています。

ハイチ地震被災者へ義援金を寄付

2010年1月に発生したハイチ地震の被災者を支援するために、NPO法人ジャパン・プラットフォームを通じて、500万円の義援金を寄付しました。

お客様とともに進める社会貢献活動

「ドコモプレミアクラブ」のポイントサービスに「社会貢献コース」を設定

2009年11月から「ドコモプレミアクラブ」と「DCMX」の会員を対象としたポイント交換サービスに「社会貢献コース」を設け、お客様に社会貢献活動へ参加する機会を提供しています。
この取組みは、2,500ポイントをドコモオリジナル商品と交換していただいたさい、500ポイント分（500円相当）をNGO国連の友Asia-Pacific（以下、国連の友AP）に寄付するものです。国連の友APは国連本部広報部が承認したNGOで、ドコモからの寄付金は、国連の目標達成に貢献するために国連の友APが展開しているアジア・太平洋地域での国連の理念や活動の重要性を広く知らせる活動に活用されています。

NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンドの取組み

学術・福祉など幅広い分野で支援事業を展開

※ 冊子（ダイジェスト版）の18ページにも掲載しています。

ドコモは、学術・福祉など幅広い分野への支援事業を通じて社会全体の利益に寄与していくことを目的に、2002年の創立10周年記念事業の一環として、NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド（ 以下、MCF）を設立しました。MCFでは、子どもの育成を支援している市民活動団体や地域に根ざした社会福祉活動を推進している団体への助成、アジア各国からの留学生に対する奨学金支給、移動通信技術に関する研究成果や論文を対象とした「ドコモ・モバイル・サイエンス賞」の授与など、以下のようなさまざまな支援活動を実施しています。

「ドコモ・モバイル・サイエンス賞」の授与

第8回ドコモ・モバイル・サイエンス賞の授賞式

日本国内における移動通信技術の発展と若手研究者の育成を目的に、優れた研究成果や論文に対して「ドコモ・モバイル・サイエンス賞」を授与しています。「先端技術部門」「基礎科学部門」「社会科学部門」の3つの表彰部門を設けており、国内の大学や研究機関に所属している研究者から表彰者を選定しています。
2009年度も10月に東京で授賞式を開催し、3部門の優秀賞各1名を表彰しました。

アジアからの留学生への奨学金支給

留学生の全国交流会での記念撮影

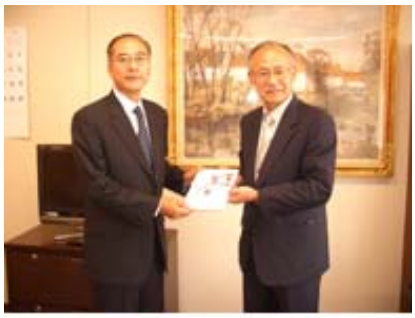
アジアからの留学生に奨学金を支給することで、日本への理解を促進し、日本とアジア各国との良好な友好関係の構築・維持に貢献しています。
奨学金は、日本の大学院修士課程（博士前期課程）に在籍し、通信技術・情報処理技術などの研究に取り組むアジアの国・地域からの私費留学生を対象としています。奨学金の支給額は年間144万円で、支給期間は採用月から2年間です。
2009年度は20名に奨学金を支給し、これまでにMCFが支援してきた留学生は延べ176名となりました。

子どもの育成を支援する市民活動団体への助成

助成先団体のイベント実施風景

次世代の社会を担っていく人材を育成するという観点から、子どもたちの健全な育成を支援しています。
具体的には、家庭内や地域社会のなかで弱い立場にある子どもたちにふりかかる児童虐待をはじめ、非行、不登校、貧困、地域犯罪などの問題に取り組んでいる市民活動団体への助成を実施しています。2009年度は、55の団体に総額2,500万円を助成しました。

地域に根ざした社会福祉団体の支援



社会福祉団体への目録贈呈の様子

社会が健全に発展していくためには、高齢者や障がいのある方に対する福祉の問題、所得・情報の格差の問題など、社会的課題の解決を図る必要があります。
そこでMCFでは、地域に根ざした社会福祉活動を推進している団体に寄付を実施しています。2009年度は、47の団体に総額2,450万円を助成しました。

各支社の主な取組み

北海道支社

少年野球教室の様子

北海道支社では、1996年度から少年野球教室を道内各地で開催しています。
かつてNTT北海道野球部に在籍していたドコモの社員が、道内の支店や教育委員会、少年野球の団体と協力して技術指導しています。
2009年度は、8月に池田町、9月にせたな町、10月に美幌町で毎回100名前後の少年を対象に野球教室を開催しました。

東北支社

「ドコモ東北少年少女フットサル大会」に参加した東北各県のチーム

東北支社は、将来を担う子どもたちの健全な育成を目的として、2004年度から「ドコモ東北少年少女フットサル大会」を開催しています。
2009年度は11月に開催し、東北各県代表の男女12チームが熱戦を繰り広げました。

東海支社

2010年3月に開催された「NTTグループ東海少年剣道大会」

2010年3月、「NTTグループ東海少年剣道大会」が岐阜県大垣市内の体育館で開催され、東海3県から120チーム600名が参加して技を競い合いました。
東海支社では、この大会に協賛し、参加者に参加賞を贈呈したほか、社員4名がボランティアとして大会運営に参加しました。

北陸支社

北陸支社は、プロ野球の独立リーグに所属している石川県の「石川ミリオンスターズ」と共同で、小・中学生を対象とした野球教室を開催しています。2009年度は25回開催し、848名が参加しました。
この教室では、野球の技術だけでなく、挨拶の仕方や道具の手入れ方法などスポーツをする上での礼儀や心得も教えています。

関西支社

関西支社では、スポーツを通じて青少年の健全な育成と地域との交流を深めることを目的として、NTTドコモラグビー部レッドハリケーンズが指導するラグビー教室を2007年度から開いています。
2009年度は、2009年6月、7月、2010年3月に大阪市のドコモ大阪南港ビルに併設した多目的グラウンドなどで開催し、小・中学生約1,450名が参加しました。いずれの教室でも子どもたちは元気いっぱいに走り回り、選手たちも普段は見られない笑顔で子どもたちとのラグビーを楽しんでいました。

中国支社

中国支社管内の岡山支店は、車いすのランナーなどが一般のランナーと同じコースを走る「岡山吉備高原車いすふれあいロードレース大会」に協賛しました。2009年10月に開催されたこの大会には、約1,600名のランナーが参加しました。

四国支社

ソフトテニスの四国大会に出場する四国各県の小学生の代表選手を対象に、2001年から「ドコモ小学生ソフトテニス教室」を開催しています。四国支社ソフトテニス部の部員やOBがボランティアで小学生を指導しています。
2009年は7月に徳島市で同教室を開催して、96名の小学生が同部員との交流試合などを行いました。

九州支社

九州支社では、青少年の健全な育成と地域貢献を目的として、NTTグループ福岡ラグビー部の選手が九州の中学生や高校生にラグビーを教える「ドコモユースラグビー九州キャラバン」を2002年度から開催しています。
2009年度は、2009年7月に宮崎市、2010年3月に福岡県春日市で同キャラバンを開催し、計約230名の中学生にラグビーの基礎テクニックやトレーニング方法を指導しました。

人材の雇用・処遇

ダイバーシティを尊重し、社員がいきいきと働ける土壌を醸成

※ 冊子（ダイジェスト版）の19～20ページにも掲載しています。

社員が安心していきいきと働ける企業風土づくりをめざしています。その実現に向けて、社員の性別、年齢、国籍といった属性や価値観を尊重するダイバーシティの推進、また社員一人ひとりのワークライフバランスを尊重した社内環境の整備に注力。ダイバーシティ推進室を中心に、女性のキャリア開発支援、ワークライフバランスの推進、ダイバーシティの定着を3つの柱として職場の環境づくりを行っています。
また、これらの考えを各種の人事制度にも反映させ、適材適所の配置、能力開発の推進、適正な人事評価などを通じて、社員一人ひとりの能力と意欲を最大限に引き出すよう努めています。

社員関連データ ※1

社員数（名）（2010年3月31日現在）			
	男性	女性	合計
社員数	9,064	1,989	11,053

採用者数（名）（2009年度）			
	男性	女性	合計
新卒採用者数	200	56	256
中途採用者数	19	3	22

役付任用数の男女比率（%）（2010年3月31日現在）		
	男性	女性
役付任用数の男女比率（主査以上）	95.7	4.3

社員基礎データ	
平均年齢（2010年3月31日現在）	38.3歳
平均勤続年数（2010年3月31日現在）	16.1年（出向受入者除く）
平均年間労働時間（2009年度）	1,889時間

※1 （株）NTTドコモの数値です。

ダイバーシティの定着をめざし、eラーニング形式の研修を実施

ダイバーシティの定着をめざして、全社員を対象としたeラーニング形式の研修を実施しています。
「ダイバーシティeラーニング」と題したこの研修では、「ダイバーシティ定着のために必要な風土とは」「お互いの考え方・働き方を尊重した職場とは」をテーマに、ダイバーシティに関する基本的な知識や、社員の相互尊重に不可欠なコミュニケーション向上のノウハウの習得につながるさまざまなプログラムを実施しています。
2009年度は、2009年12月～2010年2月に実施して、9割以上の社員が受講しました。今後も継続的に実施するとともに、質・量の両面からプログラムを充実させていきます。

退職社員の働く意欲に応える再採用制度を新しく用意

※ 冊子（ダイジェスト版）の19ページにも掲載しています。

配偶者の転勤などで退職した社員のなかには、将来ふたたびドコモで働きたいとの希望をもつ人も少なくありません。そうした要望に応えるとともに、在職中に蓄積した経験やスキルの有効活用を図るために、退職社員の再採用制度を用意しました。
この制度の対象となるのは、2010年3月31日以降に退職する勤続年数3年以上の社員で、配偶者の転勤・転職や結婚による転居で退職した場合です。再採用を希望する社員は、退職時に直属の上長に申し出ることで制度に登録されます。
登録者に対しては、退職から6年間にわたって毎年再採用の意向を確認し、再採用の申し出がある場合は面談や健康診断などを実施の上、経営状況や人員状況などを勘案して再採用の可否を決定します。

個々の能力を尊重し、多様な国籍の社員を登用

国籍に関わらず個々の能力を尊重する人材雇用を進めています。2009年度末現在、72名の外国籍の社員が国際部門をはじめ、研究開発部門や法人営業部門など、国内外のさまざまな部門で活躍しています。
また、海外拠点での労働慣行については、日本の規則に則した内容で実施しています。
引き続き、新卒採用・中途採用とも多様な人材の採用を進めていきます。

派遣社員に対する教育研修と勤務管理の適正化に注力

派遣社員に対して、機密情報の保護や情報管理などを徹底するよう教育研修を実施しています。毎年5月、11月に、派遣元会社による定期研修を実施しており、実施状況は各社から実施報告書を収集して確認しています。
また、派遣社員に対する勤務管理の適正化にも努めています。派遣社員の勤務時間を管理できるシステムを活用し、やむをえず時間外・休日労働が発生した場合には、個別契約によって業務を依頼できる日や延長できる時間数を確認した上で実施しています。

障がいのある方の雇用を積極的に推進

障がいのある方の自立を支えることも企業としての社会的責任の一つであると考えており、障がいのある方の積極的な雇用を推進しています。
2009年6月現在、障がいのある社員約200名が業務に従事しており、雇用率は法定雇用率（1.80%）を上回る2.03% ※2となっています。

障がい者雇用率の推移 ※2		
	2008年度末	2009年度末
障がい者雇用率の推移	1.99%	2.03%

※2 （株）NTTドコモの数値です。

再雇用制度を用意し、定年退職者が活躍できる機会を提供

社員が定年退職後も長年の経験や能力を活かして社会で活躍できるよう、定年退職者を対象とした再雇用制度「キャリアスタッフ制度」を設けています。
2009年度末現在、134名の社員がこの制度を利用して勤務しています。

組織の活性化をめざし社員意識調査を定期的に実施

「明るく元気で活力のある職場」をつくるために、社員の声を聞き、業務や制度に反映させていくことが重要だと考えています。そうした考えのもと、全社員を対象に社員意識調査を1年に1回程度実施しています。
2009年度は（株）NTTドコモとグループ各社の全社員を対象に「第2回社員意識調査」を実施しました。

責任者が語る――ダイバーシティ推進に向けた課題と展望

※ 冊子（ダイジェスト版）の19ページにも掲載しています。

ダイバーシティとは「多様性」という意味ですが、性別や年齢、国籍など属性が異なる多様な人材を企業の成長に活かす戦略として、積極的に取組みを進めています。ダイバーシティ推進の最終的な目標は、社員一人ひとりが自分の属性に関わらず、個人の能力を存分に発揮できる職場環境を実現していくことにあります。

ドコモでは、ダイバーシティの第一歩として、女性社員を対象とした取組みに重点を置いています。今後は、外国籍の社員や契約社員、派遣社員を含めて、国籍の多様化、雇用形態の多様化にも積極的に取り組んでいく必要があります。

一方で、社員がいきいきと働くためには、社員自らが自律的にキャリア形成に取り組み、自身のワークライフバランスを確保することが欠かせません。会社としては、それを実現できるよう制度の充実や支援施策の展開を進めていきます。社員がいきいきと働くことが企業の業績につながり、企業もまた社員の成長を支援する。そうしたWin-Winの関係をつくることがポイントだと考えています。

近年、日本の社会全体の働き方の問題として長時間労働が指摘されており、過労死や少子化の原因の一つともいわれています。今後は、この働き方そのものを見直すことも大切になってきます。“人材”に加えて“時間”も重要な経営資源ですが、この時間をどう有効活用するのか、生産性と効率の向上を実現させる鍵はワークライフバランスを実現させる働き方の工夫のなかにあると考えています。

企業がダイバーシティに取り組んでいくことは、企業の競争力を強化することにとどまらず、持続可能な社会をつくることにも貢献することだと考えています。

ダイバーシティ推進室長　川﨑 博子

社員の能力開発の支援

専門スキルの強化をはじめ能力開発を支援

多様化・高度化するお客様のニーズにお応えするために、企業の根幹である人材の育成に注力し、「階層別研修」や「エキスパート研修」など、目的に応じたきめ細かな研修体制を整備するとともに、随時その内容の充実を図っています。
2009年度は、「エキスパート研修」で新しく2つの研修を実施しました。さらに、海外の企業でスキルを磨く「グローバルOJT」について、派遣国を増やすとともに、派遣期間を半年から1年に延長するなど、プログラムの充実を図りました。
また、自己啓発支援の一環として、約400コースの通信教育メニューを設けているほか、83の資格取得支援を行っており、2009年度は約1,200名が公的資格を取得しました。
さらに、上司による研修前の意識づけや研修後の面談といった研修前後のフォローアップや携帯電話を用いた復習問題の配信で社員の主体的な学習を支援しているほか、専門分野別の育成計画書を各組織が策定するといった取組みを行っています。

能力開発プログラム

ビジネススキル	●新入社員研修　●入社2年目研修 ●階層別研修
	●選択型研修
専門スキル	●グローバルOJT ●海外留学
	●エキスパート研修 （営業系・エンジニアリング系など）
自己啓発	●通信教育　●資格取得支援 ●語学スクール支援　●TOEIC団体受験

管理者育成の一環として「気づき」を促す多面評価を実施

部長、室長、支店長、課長などの管理者を対象に、本人、上司、同僚、部下による「360度多面評価」を年1回実施しています。
この評価制度では、ビジョン展開力、実行力、人材活用力など、管理者に求められる要素を多面的な視点で評価し、その結果を本人や上司に伝えます。これによって、自己評価と他者による評価のギャップを認識するとともに、管理者に期待される姿勢や行動について本人に「気づき」を与え、意識・行動の改善を図っています。
2009年度は、2009年12月～2010年2月に実施し、他者からの評価が本人評価を上回った管理者の割合が前年度に比べて4%増えました。なお今回より、評価点による定量的な評価に加え、他者からのアドバイスといった定性的な評価を必須としたことで、本人の「気づき」がよりいっそう明確になりました。
この施策が定着して、管理者の意識が年々向上し、行動にあらわれてきています。今後もこうした取組みを通じて、社員が周囲の評価や意見を謙虚に聞く姿勢をもてる風土づくりをめざします。

「社内公募制度」を整備し、社員のチャレンジ意欲を支援

チャレンジ精神旺盛な人材を発掘・登用するために、「社内公募制度」を実施しています。社員はこの制度を通じて、特定のスキルが必要な事業や新規分野の事業などのポストに、自発的に応募することができます。2009年度までに約1,340名が応募し、このうち約200名が応募先の部署で活躍しています。
また、NTTグループ内での人材交流を促進するために、グループ内企業のポストへの応募を求める「ジョブチャレンジ制度」も設けています。

事業に貢献した社員を表彰し、モチベーションを向上

社員のモチベーションアップを図り、円滑な事業運営を推進するために、事業に多大な貢献のあった社員を表彰する「ドコモビジネス表彰」を実施しています。市場価値の向上に貢献した事業（マーケティング部門）、事業プロセスに対する価値向上に貢献した事業（プロセス部門）、海外事業展開などに貢献した事業（グローバル部門）、企業のネームバリューの向上に貢献した事業（イメージアップ部門）の4部門で表彰しています。

- （株）NTTドコモについての報告です。

「社内ベンチャー制度」を設け社員の起業家マインドを醸成

社員の起業家マインドの醸成やベンチャービジネスへの積極的な進出を目的に、社員が自らの提案に基づいてベンチャービジネスの事業化を行う「社内ベンチャー制度」を設けています。応募があった事業プランについては、新規性、市場性、実現性などの観点から、会社設立までに合計3回の審査を実施して、会社設立の可否を決定しています。
会社設立後、応募者はベンチャー企業の経営者として、経営知識、人脈形成のための人間的魅力、事業推進のための実行力、それらを支えるための体力と精神力を発揮し、事業を運営していきます。
この制度には2010年3月までに239件の応募があり、5社が設立されました。そのなかの1社で2007年に設立された（株）ダイナステップは、「検定開発事業」「検定を通した人材育成支援事業」「検定を活用したプロモーション支援事業」を展開。携帯電話を利用した各種検定試験の企画・開発・運営から、検定を利用した人材育成・各種プロモーションまで幅広く事業を行っています。
今後は、社外の講師による社内ベンチャーに関するセミナーの実施や、ベンチャービジネスに関連する社外イベントの紹介など、社員の起業家マインドを高める取組みを積極的に展開していきます。

人権啓発の推進

差別やハラスメントを防止するための体制を整備し、人権啓発活動を展開

人権啓発日めくり
カレンダーのイメージ

「NTTドコモ人権啓発基本方針」に基づき、「あらゆる差別をしない、させない、許さない」という方針を掲げるとともに、職場での差別やハラスメントを防止するためのガイドラインを策定しています。
このガイドラインのもと、本社には代表取締役副社長を委員長とする「本社人権啓発推進委員会」、支社には支社長を委員長とする「支社人権啓発推進委員会」を設置するとともに、各組織などに人権啓発推進責任者と人権啓発推進担当者を配置して、職場における人権啓発活動を展開しています。
2009年度は、ハラスメント対策や人権知識の啓発を目的に「管理者向けハラスメント対応マニュアル」と、社内募集した標語から優れた作品を集めた「人権啓発日めくりカレンダー」を作成。また、人権啓発推進担当者がハラスメント発生時の対応方法などを学ぶ「人権啓発推進担当者養成研修」を実施しました。
2010年度は、人権啓発に関する社内のウェブサイトを活用し、人権に関する知識情報をまとめた「人権ミニ知識シリーズ」を発信するなど、人権意識のさらなる高揚を図っていくことにしています。

人権に関する問題や悩みを安心して相談できる社外窓口を設置

派遣社員を含むすべての社員が人権に関する問題や悩みを相談できる「人権に関わる社外相談窓口」を設置しています。メール相談とフリーダイヤルの電話相談を設け、外部専門機関のカウンセラーが応対することで、社員が安心して利用できるように配慮しています。
相談内容については、相談者の意思とプライバシーの保護を最優先した上で、会社に対して対応してほしい旨の要望がある場合には社外相談窓口からドコモに連絡することとしており、人権啓発推進委員長の判断のもとで対応しています。

ワークライフバランスへの配慮

育児休職者に社内情報を閲覧できるPCの貸与を開始

仕事と育児を両立しながら働く社員を支援する制度の充実に取り組んでおり、次世代育成支援対策推進法に定められた厚生労働大臣の認定マーク「くるみん」も取得しています。
2009年度は、育児休職中の社員に対する復職支援として、シンクライアントPC ※1の貸与を開始しました。イントラネット上の社内情報の閲覧やeラーニングの受講が可能となることから、復職への不安の軽減につながるものと考えています。

※1 機能を最小限にとどめ、セキュリティを高めたPC端末です。

各種制度の利用状況（2009年度）（単位：名）

	男性	女性	合計
出産休暇	−	288	288
育児休職	4	465	469
育児のための短時間勤務	1	457	458
育児退職者の再採用	−	−	0
介護休職	2	2	4
介護のための短時間勤務	2	3	5
ボランティア休暇	179	10	189
平均有給休暇取得率	−	−	84.6%

仕事と子育ての両立を支援する面談やフォーラムを実施

※冊子（ダイジェスト版）の20ページにも掲載しています。

「Win-dフォーラム」の様子

出産・育児期を迎える社員が安心して育児支援制度を利用できるよう、面談やフォーラムを実施しています。
例えば、出産休暇の前後には、本人、直属上長、ダイバーシティ推進室での三者面談を実施。休暇取得前には、本人だけでなく上長を含む周囲に対して制度への理解を促すとともに、復職後には仕事と子育ての両立に関する不安の払拭とキャリア形成の意識づけを図っています。
また、2006年度には、女性社員のいっそうの活躍推進を支援するために、女性役職者によるワーキンググループ「Win-d」を設置。女性社員が日頃の働き方やキャリア形成について考える機会の提供を目的とした「Win-dフォーラム」を定期的に開催しています。2009年度は4回開催し、毎回約200名が参加してディスカッションや有識者を招いての講演を行いました。

社員の多様な働き方を支える「在宅勤務制度」を導入

※ 冊子（ダイジェスト版）の20ページにも掲載しています。

社員の自律的な働き方を促進し、ワークライフバランスを支援するための取組みとして、2010年4月から全社員を対象とした「在宅勤務制度」を導入しました。
この制度の導入にあたっては、高度なセキュリティを施したノートパソコンを介して、自宅から社内の情報システムへ安全にアクセスできる環境を提供することで、職場と同じ環境で在宅での業務を可能にしました。希望者は部門や理由を問わず申請でき、上長が在宅勤務可能な業務と判断すれば、週1日、月5日を限度に利用できます。

福利厚生の充実を図るとともに社員の生涯設計をサポート

健康増進、住宅関連、レクリエーションなどの福利厚生制度の充実に努めています。同制度では、社員が自分のライフスタイルや必要性に応じてメニューを選択し、会社の補助を活用するカフェテリアプラン方式を導入しています。
また、さまざまな社員を対象に、生涯設計などをサポートするセミナーや研修を実施しています。

福利厚生・生涯設計のための主な取組みと2009年度の実績

ライフプランセミナー

新入社員や退職する社員を対象に各種福利厚生制度などの説明や退職後における生活設計に関する情報を提供。2009年度は33回開催、901名が参加。

ライフデザイン研修

28歳前後の社員を対象に資産運用・年金などの基礎知識を提供するとともに、生涯設計についての動機づけを実施。2009年度は33回開催、459名が参加。

ライフデザイン相談室

社員を対象にライフプランに関するアドバイスや情報提供を実施。2009年度は426名が利用。

【TOPICS】ワークライフバランスの実現に向けたフォーラムを開催

女性役職者で構成されるワーキンググループ「Win-d」は、女性社員やその上長などが日頃の働き方やキャリア形成について考える機会を提供することを目的とした「Win-dフォーラム」を、ダイバーシティ推進室との連携のもとに開催しています。
2009年度は、以下のような内容で4回のフォーラムを実施しました。2010年2月の第13回「Win-dフォーラム」では、「残業ゼロの仕事力」「残業ゼロの人生力」の著者として知られる吉越浩一郎氏を講師に迎え、「会社を元気にする吉越流マネジメント革命」と題した講演を開催。業務の生産性向上と理想的なワークライフバランスの実現について考える機会を提供しました。

「Win-dフォーラム」の開催要項（2009年度）

	開催日	参加者	主な内容
第10回	2009年 5月21日	200名 （女性社員とその上長）	長期的な視点に立ったキャリア形成をテーマとしたパネルディスカッション・グループディスカッション
第11回	2009年 7月22日	200名 （管理職）	部下育成のノウハウをテーマとした講演会 （講師：岡本武史氏）
第12回	2009年 11月5日	200名 （育児休職中の社員、復職した社員、管理職）	子育て期のキャリアデザインをテーマとした講演会・座談会 （講師：安藤博子氏）
第13回	2010年 2月19日	約220名 （男女社員）	業務の生産性向上とワークライフバランスの実現をテーマとした講演会 （講師：吉越浩一郎氏）

心身の健康サポート

心の健康管理のために問診や面談、カウンセリングを実施

ドコモは、厚生労働省の「労働者の心の健康の保持増進のための指針 1」に基づき、多方面から社員のメンタルヘルスケアに取り組んでいます。
例えば、「セルフケア」としてメンタルヘルス問診やストレスチェック、「ラインによるケア」として管理者向けの各種研修、「事業内産業保健スタッフなどによるケア」として職場巡視、健康診断などを実施したあとのフォローや全社員面談、長時間労働者に対する面談・指導を行っているほか、「事業場外資源によるケア」として社外カウンセリング窓口を設けています。

1 労働者の心の健康の保持増進のための指針：厚生労働省が2000年8月に策定した労働者のメンタルヘルス対策を推進するための指針です。

各種カウンセリングの利用件数（2009年度）（単位：件）	
対面カウンセリング	469
直通電話カウンセリング	222
予約制電話カウンセリング	37
メールなどによるカウンセリング	69

情報共有と安全対策を徹底し、労働災害の防止に注力

「安全は何よりも優先する最重要課題」であるとの認識のもと、各事業所に「安全衛生委員会」を設けるとともに、「ドコモ安全対策協議会」「ドコモ安全対策連絡会」を設置し、労働災害の防止に取り組んでいます。

社員とのコミュニケーション

社長をはじめ各役員が現場でスタッフの声を聞くキャラバンを実施

キャラバンの様子

お客様との接点である販売やサービスの現場の意見を尊重することが、お客様満足度の向上につながると考えています。そこで、経営者が現場に足を運び、スタッフの声を聞くキャラバンを実施しています。
2009年度は社長によるキャラバンを15回実施しました。全国の支店、グループ会社、コールセンター、ドコモショップなど100以上の拠点を訪問し、それぞれの現場の現状把握と課題発掘に努めました。各現場での対話を通じて、社長は現場の活力を、現場のスタッフは社長の情熱を肌で知り、会社の方向性について全社で意識を共有することができました。
また、社長以外にも各支社を担当する役員が全国の現場を訪問。対話を通じてスタッフが抱えている課題やお客様の声の把握に努めました。

各種の委員会を設置し、労使間のコミュニケーションを促進

労使間のコミュニケーションを促進するため、さまざまな議題を協議する各種委員会を設置しています。
「交渉委員会」では労働条件、「経営協議会」では経営の基本施策、「ヒューマンライフ向上委員会」では時間外労働の適正化や労働時間の削減など、「安全衛生委員会」では社員の安全対策や健康の維持・増進について定期的に協議を行っています。

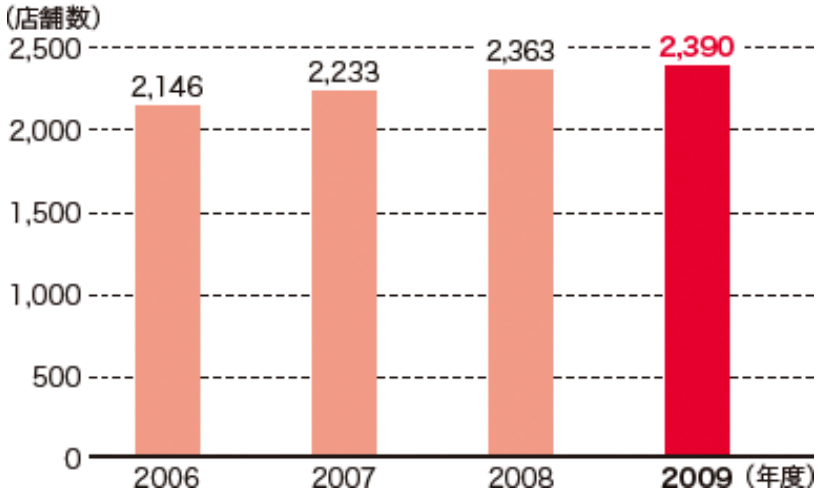
ドコモショップとともに

代理店と適正な契約を結びきめ細かなサービスを実現

※ 冊子（ダイジェスト版）の21ページにも掲載しています。

ドコモでは、ドコモショップをはじめとするキャリアブランドショップなどの販売代理店や、量販店を通じてお客様に製品やサービスを提供しています。2010年3月末現在、ドコモショップは全国に2,390店舗ありますが、これらすべての店舗がお客様とドコモをつなぐ大切な接点であり、事業の最前線拠点です。
そうした認識のもと、パートナー関係にある代理店と適正な代理店契約を結んでいます。これによって、故障時の即時修理などのアフターサービスをはじめ、地域のお客様のニーズにきめ細かくお応えするサービス体制を整えています。

ドコモショップ店舗数の推移



フロントスタッフに直結したサポート体制を強化

ドコモショップに対するサポート部門

お客様にいっそうご満足いただけるよう、ドコモショップをはじめとする販売店のスタッフが働きやすい環境づくりを推進しています。
各種研修の充実はもちろん、新人スタッフでもベテランと同様に最適なお客様応対ができるよう、情報システムを整備するとともに、スタッフからの製品・サービスや業務についての相談に年中無休で対応するサポート体制などを設けています。
また、スタッフから寄せられる意見や要望に基づき、ドコモショップをはじめとするフロント業務の諸課題について継続的な改善を実施しています。

販売店スタッフへの教育研修体制を強化

※ 冊子（ダイジェスト版）の21ページにも掲載しています。

スタッフ研修の様子

お客様により安心してドコモショップなどの販売店をご利用いただけるよう、販売店のスタッフや店長を対象に応対力や製品・サービス知識の向上を目的とした各種の教育研修を定期的に実施しています。
2009年度は、ドコモショップスタッフに対する資格認定制度「マイスター認定」を導入するなど、全国すべてのドコモショップにおいて質の高いお客様応対ができるよう、教育研修体制を強化しました。

社員の声

※ 冊子（ダイジェスト版）の21ページにも掲載しています。

ドコモショップと一体となってお客様満足の向上を追求

ドコモショップのスタッフに働きやすい環境を提供して、来店されるお客様にいかに満足していただくかを考えることが私のミッションです。お客様の視点、そしてドコモショップのスタッフの視点に立って日頃の業務に取り組んでいます。
そうしたなかで、2009年度は新規ショップ20店舗の開設、既存ショップ約50店舗の移転・改装をサポートしました。その地域のお客様の傾向や立地・店舗形態などを多角的に検討したことで、いずれの店舗も多くのお客様にご来店いただいています。
これからもアンテナを高く上げ視野を広げながら、ドコモショップとともに、お客様にご満足いただける利用しやすい店舗づくりを進めていきます。

販売部 榊原 拓矢

お取引先とともに

サプライヤーと協調してCSR調達を推進

※ 冊子（ダイジェスト版）の21～22ページにも掲載しています。

ドコモの調達方針として、オープンかつ透明に、また国内外のサプライヤーに対し公平に競争機会を提供し、ビジネスニーズに適する競争力ある製品を、市場原理に基づいて調達することを掲げ、サプライヤーとの健全なパートナーシップの維持に努めています。これに加え、サプライヤーから調達する製品の生産過程における人権の配慮や労働慣行の順守、安全衛生の確保、環境保全の推進、公正取引の徹底、製品品質・安全の確保、情報セキュリティの確保、社会貢献の推進といった社会的な責任を果たすことはCSRの重要な課題であると考え、2009年9月に「NTTドコモCSR調達ガイドライン」を定め、CSR調達に取り組んでいます。このガイドラインは、市場のグローバル化が進展する社会情勢に応じて、JEITA（（社）電子情報技術産業協会）のガイドラインを基準にしています。ドコモではサプライヤーとともにCSR調達に取り組むことを基本スタンスとしており、双方でCSR活動を推進することをめざしています。
こうした考えを理解していただくために、2009年8月には、サプライヤーに参加いただき、説明会を開催しました。また、10月から同ガイドラインをウェブサイトにも公開しました。さらに、サプライヤーには原則として、1年に1回、「CSR調達チェックシート」の提出の協力を依頼しています。初年度となる2009年度は、同ガイドラインに定めた項目に対する取組み状況の把握を実施しました。
こうしたモニタリングの定常的な運用を図るとともに、その結果を踏まえ、2010年度は、CSR調達の定着をめざし、さらなるCSR活動の改善に向けて取り組んでいきます。

「NTTドコモCSR調達ガイドライン」の項目

NTTドコモとCSR活動をともに推進するうえでお願いする項目

I 未来に向けたイノベーション。豊かで快適な暮らし・文化の創造

1. すべてのお客様の日々の豊かさのために
2. 常にすべてのお客様へ安定した通信品質提供のために
3. 通信の利用に関する社会的課題の解決のために
4. 地球環境の保全のために

社会から共通的に求められる基本項目

II 人権・労働

1. 強制的な労働の禁止
2. 非人道的な扱いの禁止
3. 児童労働の禁止
4. 差別の禁止
5. 適切な賃金
6. 労働時間
7. 従業員の団結権

III 安全衛生

1. 機械装置の安全対策
2. 職場の安全
3. 職場の衛生
4. 労働災害・労働疾病
5. 緊急時の対応
6. 身体的負荷のかかる作業への配慮
7. 施設の安全衛生
8. 従業員の健康管理

IV 環境

1. 製品に含有する化学物質の管理
2. 製造工程で用いる化学物質の管理
3. 環境マネジメントシステム
4. 環境への影響の最小化（排水・汚泥・排気など）
5. 環境許可証／行政認可
6. 資源・エネルギーの有効活用（3R）
7. 温室効果ガスの排出量削減
8. 廃棄物削減
9. 環境保全への取組み状況の開示

V 公正取引・倫理

1. 汚職・賄賂などの禁止
2. 優越的地位の濫用の禁止
3. 不適切な利益供与および受領の禁止
4. 競争制限的行為の禁止
5. 正確な製品・サービス情報の提供
6. 知的財産の尊重
7. 適切な輸出管理
8. 情報公開
9. 不正行為の予防・早期発見

VI 品質・安全性

1. 製品安全性の確保
2. 品質マネジメントシステム

VII 情報セキュリティ

1. コンピュータ・ネットワーク脅威に対する防御
2. 個人情報の漏洩防止
3. 顧客・第三者の機密情報の漏洩防止

VIII 社会貢献

1. 社会・地域への貢献

調達活動へ

サプライヤーとの交流会を実施

サプライヤーとの公正・公平な関係を維持するために交流会などを通じて対話を図り、サプライヤーとドコモが互いに要望や提案を交わして、よりよい関係を構築するよう努めています。
2009年度は、ドコモ本社で交流会を4回実施しました。

基地局設置現場の安全対策を推進

労働安全の取組みの一環として、基地局の設置を委託している通信建設会社の作業員などを対象に、高所作業にともなう転落事故などの防止に努めています。
作業員向けの講習や説明会、労使合同での安全パトロールの実施、安全ポスターの掲示などを通じて、安全への注意喚起と意識向上を図っています。
2009年度は、高所からの転落事故を防止するため、全国の通信建設会社13社に対して安全器具を導入するよう要請しました。2010年度も引き続き転落事故を防止する取組みを進めていく予定です。

携帯電話端末の開発を効率化する共通ソフトウェアを提供

携帯電話端末用の共通ソフトウェア「FOMA端末用オペレータパック（以下、オペレータパック）」を開発し、2009年の冬から2010年の春に発売した機種から順次搭載を開始しています。
オペレータパックは、「iモード」などドコモの独自サービスに対応したアプリケーションソフトウェアと、グローバルで利用される共通ソフトウェアプラットフォームをセットにしたもので、携帯電話メーカーはオペレータパックを利用することでアプリケーションソフトウェアを独自に開発する必要がなくなるため、開発コストを大幅に削減することができます。また、新たな携帯電話メーカーも「FOMA」の開発に参加しやすくなります。さらに、グローバルに利用できる共通ソフトウェアプラットフォームであることから、グローバルに販売可能な携帯電話の開発が比較的容易になり、国内携帯電話メーカーの海外進出を促進することが期待されています。
今後は、グローバルプラットフォームをより積極的に活用するとともに、オペレータパックを動作させるハードウェア環境の動向を注視しながら、携帯電話メーカーがより使いやすいオペレータパックの開発に注力します。
さらに、将来的にはグローバルで利用されているさまざまなアプリケーションを活用できる環境を整備し、携帯電話のグローバル化をめざします。

コンテンツ・プロバイダーの協力のもと安心・安全なコンテンツを提供

お客様に安心・安全なコンテンツを提供していくためには、各種コンテンツを開発するコンテンツ・プロバイダーの協力が不可欠です。
そのため、公正な基準によってコンテンツ・プロバイダーを選定するとともに、「iモード」のポータルサイト「iメニュー」へのコンテンツ掲載における独自の方針や倫理綱領を設けています。また、「iモード」サイトを提供する上で必要となる技術的な仕様をプロバイダー専用サイトにて公開し、支援を行っています。

社員の声

※ 冊子（ダイジェスト版）の22ページにも掲載しています。

サプライヤーを支援して“CSR活動の輪”を広げたい

「NTTドコモCSR調達ガイドライン」の策定やサプライヤーへのガイドラインの説明、チェックシートの送付と調査結果の社内報告などを担当しています。2009年度は、協調してCSR活動を改善することの重要性やガイドラインに定めたドコモ独自項目について、社内とサプライヤー双方の理解促進を図りました。
今後は、社内にCSR調達を定着させるのはもちろん、サプライヤーのCSR活動の改善を支援していくことで、“CSR活動の輪”を広げて、互いの信頼関係をより確かなものにしていきたいと考えています。

資材部 林 康彦

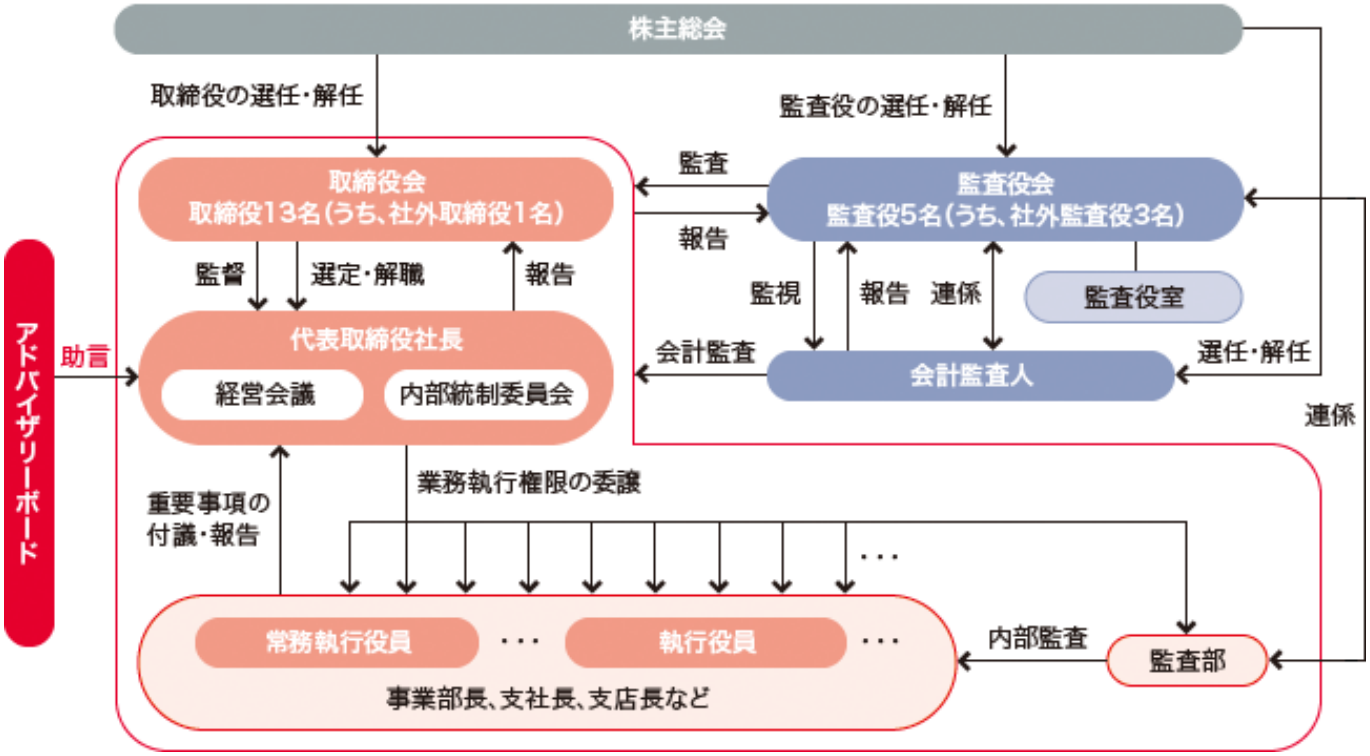
コーポレート・ガバナンス体制

取締役・監査役制度と執行役員制度で経営の迅速性、透明性、健全性を確保

※ 冊子（ダイジェスト版）の23ページにも掲載しています。

経営のスピード向上と監査・統制機能の強化を両立するガバナンス体制を構築するとともに、ステークホルダーとのコミュニケーションを強化し、経営の迅速性、透明性、健全性の確保に取り組んでいます。
具体的には、重要な業務執行を決定し、取締役の職務の執行を監督する取締役会と、取締役会から独立した立場で取締役の職務の執行を監査する監査役・監査役会によるコーポレート・ガバナンス体制を採用しています。また、執行役員制度を導入し、取締役会の業務執行権限の一部を代表取締役や執行役員などへ委譲することで、機動的な業務執行を可能としています。
さらに、取締役の半数以上が執行役員を兼務することで、業務執行における取締役相互の監視機能を有効に働かせ、経営監督機能の充実を図っています。

コーポレート・ガバナンス体制



アドバイザリーボードを設置し、意見や提案を事業活動に反映

※ 冊子（ダイジェスト版）の23ページにも掲載しています。

各界の有識者で構成される「アドバイザリーボード」とともに、海外の有識者からグローバルな視点でのアドバイスをいただく場として「米国アドバイザリーボード」を設置し、ボードメンバーからのドコモの経営全般に関する客観的な意見・提案を事業運営に反映させています。
なお、多種多様なアドバイスをいただけるよう、ボードメンバーは企業経営者、大学教授、評論家などを招聘しています。

内部統制システムの改善をめざし検証・評価を定期的に実施

※ 冊子（ダイジェスト版）の23ページにも掲載しています。

取締役会で決議した「内部統制システムの整備に関する基本方針」に基づき、「内部統制委員会」が中心となって法令などの順守、業務の有効性・効率性、財務報告の信頼性を確保するための体制を整備するとともに、その有効性を定期的に評価し、必要に応じて改善を図っています。
また、監査部が独立した立場で各組織の業務遂行の状況を客観的に検証・評価し、内部統制の改善に向けたモニタリングを実施しています。

コンプライアンス

「NTTドコモグループ倫理方針」に基づきコンプライアンスを徹底

※ 冊子（ダイジェスト版）の23～24ページにも掲載しています。

コンプライアンスを経営の重要な根幹をなすものと認識し、法令や倫理の順守、情報開示による経営の透明性確保、公正・透明・自由な競争と取引の推進、社員の人権の尊重など10ヶ条からなる「NTTドコモグループ倫理方針」を定めています。
また、（株）NTTドコモをはじめグループ各社で法令順守や企業倫理確立のための活動を推進する上での具体的な基準となる「コンプライアンス管理規程」を制定。社内のウェブサイトで公開するなどして、すべての役員・社員にその周知・徹底を図り、コンプライアンスに則った企業行動の実践に努めています。

NTTドコモグループ倫理方針（2005年4月制定）

私たちNTTドコモグループは、経営の根幹となるべきコンプライアンス(法規や倫理の順守)の基本を、グループ全体で共有し意識し徹底するために、次の10カ条を定め、倫理観の醸成に積極的に取組みます。

第1条〔法規倫理順守〕

私たちはあらゆる法規とその精神を順守し、高い倫理観をもって行動します。

第2条〔お客様本位の製品・サービス〕

私たちは移動通信事業の重要な役割を担う企業として、「お客様第一」の視点に立ち、価値ある製品・サービスを提供します。

第3条〔お客様の人権尊重と個人情報保護〕

私たちはお客様の人権を尊重し、個人情報保護を徹底します。

第4条〔企業機密情報の管理と保護〕

私たちは企業機密情報の重要性を認識し、適正な管理と保護を徹底します。

第5条〔情報開示と透明性〕

私たちは国内外の幅広いステークホルダーに、企業情報を適時・的確に開示し、透明性を高めます。

第6条〔公正・透明・自由な競争と取引〕

私たちは国内外の市場において、常に公正・透明・自由な競争、取引を行います。

第7条〔企業市民と社会活動〕

私たちは国際社会の一員であることを常に意識し、良き企業市民として積極的に社会活動に取り組むとともに、安心・安全な社会の実現に貢献します。

第8条〔環境への取組み〕

私たちは事業活動と地球環境の両立、さらには住み良い地球を実現するために、未来にわたる生活の場である地球環境を保全し持続可能な社会づくりに貢献します。

第9条〔社員の人権と人格尊重〕

私たちは社員一人ひとりの人権と人格を尊重し、各自の能力や個性が生きる職場環境の実現をめざします。

第10条〔社内体制とコミットメント〕

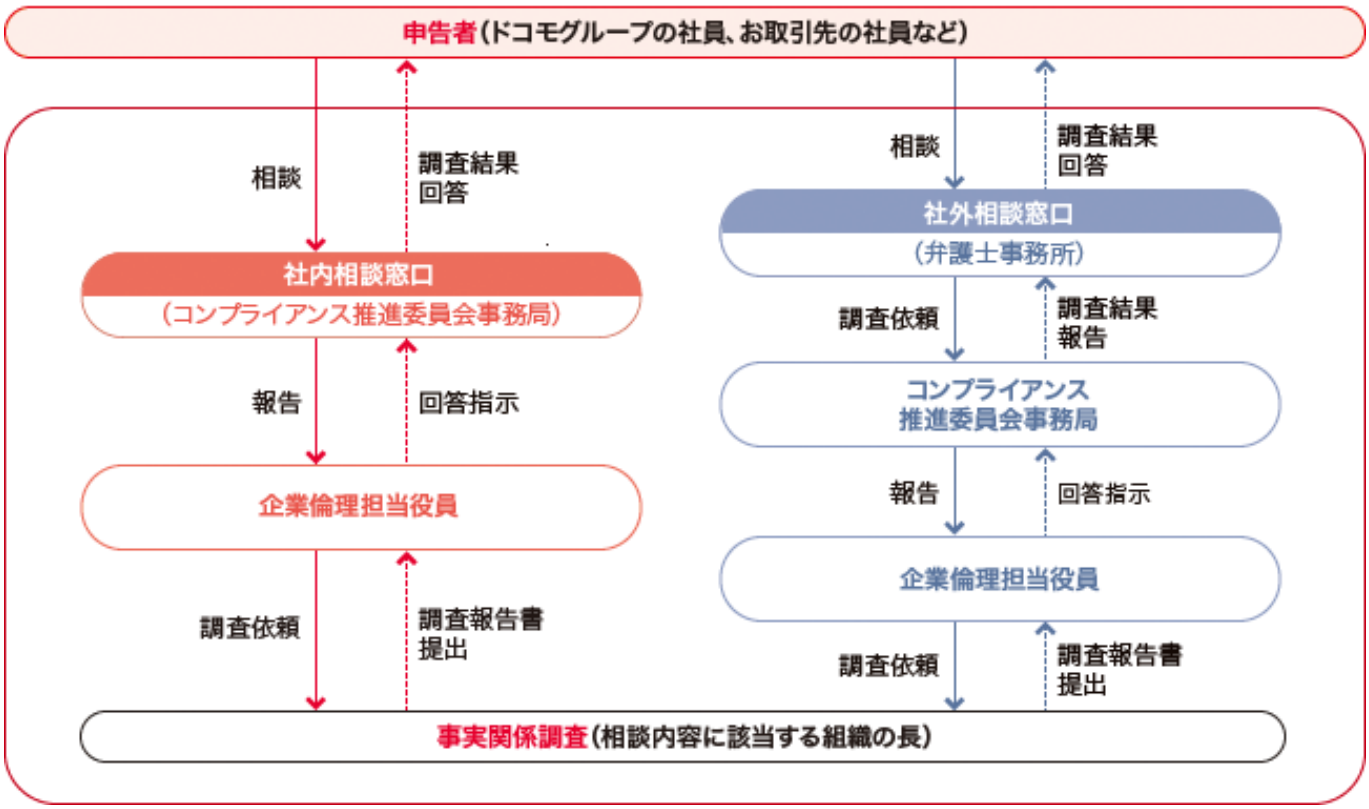
私たちは「NTTドコモグループ倫理方針」を実践するため、自らの役割を正しく認識し行動します。また、経営陣は社内体制の整備に努めるとともに、倫理方針の周知徹底と倫理観の醸成を図ります。

経営トップが中心となってコンプライアンス体制を推進

※ 冊子（ダイジェスト版）の24ページにも掲載しています。

代表取締役社長を委員長とする「コンプライアンス推進委員会」を設置して、「NTTドコモグループ倫理方針」の理解・浸透、倫理法令順守に関する取組み事項の決定、倫理法令順守マネジメントシステムの運用・改善に関する事項の決定、倫理法令順守のための取組み状況と活動状況の把握に取り組んでいます。
また、コンプライアンス問題の未然防止や早期発見を図るために、「コンプライアンス相談窓口」を社内外に設けています。相談の受付にあたっては、相談者のプライバシーを保護するとともに、不利益が生じないよう配慮しながら事実関係を調査。調査の結果、不正や不祥事などが明らかになった場合は、速やかに経営幹部に報告し、必要な措置や再発防止策を講じています。
2009年度は、計79件の申告があり、事実関係の調査を実施しましたが、重大な事象はありませんでした。

「コンプライアンス相談窓口」の対応プロセス



継続的な研修の実施や「iモード」サイトを通じてコンプライアンスを徹底

役員・社員（派遣社員を含む）のコンプライアンス意識の向上をめざして、コンプライアンスに関する研修を階層別に毎年度実施しています。また、「NTTドコモグループ倫理方針」や「コンプライアンス相談窓口」の連絡先などを掲載した社員向けの「iモード」サイト「モバイルiカード」を設けて、倫理方針や連絡先をいつでも確認できる環境を整えています。
2009年度は、前年度に実施した社員意識調査の結果を踏まえて、9月に「NTTドコモグループ倫理方針」ガイドライン（第2版）を全社員（派遣社員を含む）に配布。また、9月～10月には、各組織のコンプライアンス活動の推進役である「リスク・コンプライアンスリーダー」を対象に、自ら各職場において、倫理法令順守に関する教育を実施するための研修を行ったほか、12月には（株）NTTドコモの役員をはじめグループ会社の社長などを対象とした「コンプライアンストップ層セミナー」を実施しました。
2010年度は、コンプライアンスの推進において職場の核となる人材を養成する取組みを継続するとともに、コンプライアンスに関する情報を積極的に発信していきます。

全社員を対象にコンプライアンスや人権に関する意識調査を実施

2009年12月に、グループ全社員（派遣社員を含む）を対象にコンプライアンス・人権意識の把握を目的としたアンケート調査を実施しました。
アンケートの回答を分析したところ、各職場では、コンプライアンスや人権に対する意識は全体的に高いことがわかったものの、コンプライアンスや人権に関する「施策や制度の理解」および「職場でのコミュニケーションや風通しの良さ」を問う項目に対して、やや低い傾向が見られました。
こうした結果を踏まえて、2010年度はコンプライアンスや人権に関する社内のウェブサイトを活用し、相談窓口の周知や研修教材の提供などを通じて、施策・制度への理解浸透を図るとともに、コンプライアンスや人権に関する身近な知識情報を発信することで、職場での話題づくりなどコミュニケーションの充実を促進していきます。

リスクマネジメント

「リスクマネジメント規程」に基づきリスク対策を継続的に実施

※ 冊子（ダイジェスト版）の24ページにも掲載しています。

ビジネスリスクの早期発見と対処を基本方針として、リスクマネジメントの強化に取り組んでいます。
具体的には、「リスクマネジメント規程」に基づき、ビジネスリスクを定期的に洗い出し、「内部統制委員会」において全社横断的な管理を要するリスクを特定するとともに、特定したリスクについての管理方針を決定しています。その方針に沿って、リスクが現実化しないよう適切な未然防止策を講じるとともに、発生時には迅速に対処するよう努めています。

個人情報保護をはじめとする情報セキュリティを徹底

ドコモでは、5,600万の個人情報（お客様情報）をお預かりしており、情報セキュリティの確保は重要な経営課題の一つであると考えています。また、公共性を有する電気通信事業者として、お客様情報の管理・保護の徹底を図ることは最大の責務の一つであり、お客様に安心・信頼していただけるよう個人情報保護方針（プライバシーポリシー）を定めています。
そうした考えや認識のもと、代表取締役副社長（Chief Privacy Officer：情報保護管理者）を委員長とする「情報管理委員会」を定期的に開催し、個人情報保護対策を検討・推進しています。また、体系的な社内規程類を整備するとともに、個人情報の取り扱い・管理方法をまとめた学習ツールを作成し、役員、社員、派遣社員、ビジネスパートナーであるドコモショップのスタッフなどに対して反復的・継続的な研修を実施しています。さらに、個人情報の管理・運用状況についての点検・調査も定期的に実施しています。
お客様が常に安心感をもって携帯電話や各種サービスをご利用いただけるよう、個人情報の保護に努めていきます。

お客様の個人情報に関するプライバシーポリシーへ

災害発生時における事業の継続と早期復旧をめざし、事業継続計画を策定

※ 冊子（ダイジェスト版）の24ページにも掲載しています。

災害発生時に通信ネットワークを確保することは、通信事業者としての重要な責任です。
ドコモでは、そうしたさいにも事業を継続し、また継続できなかった場合にも短期間で復旧させられるよう、全社的な「事業継続計画（BCP）運用マニュアル」と「事業継続計画ガイドライン」を策定しています。
また、こうした取組みの一環として、感染拡大が懸念されているH5N1新型インフルエンザへの対策を講じています。通信ネットワークとお客様サービスの維持、社員への感染影響の最小化を基本方針とした行動計画や、感染拡大時に関係部門において即座に対応を図るための各種対策マニュアルを策定し、うがい薬やマスクなどを配備するとともに、感染防止対策などをまとめた社員向け冊子を配布しています。
2009年4月にH1N1新型インフルエンザが発生したさいには、緊急対策本部を設置して、手洗い・うがい・マスク着用の励行、国内外の出張や会議・研修の制限など社員への感染拡大防止を図り、通信ネットワークとお客様サービスの維持、社員への感染影響の最小化に努めました。

24時間365日監視と施設面の対策を軸に情報システム安定稼働に注力

情報システムは、お客様情報の管理、サービスの受注・提供開始・中断・終了、料金計算・請求・収納管理、経営管理などの日常の業務を支える、重要なインフラとなっています。これら情報システムについて、24時間365日、ハード、ソフト、コンピュータウイルスなどの外因による悪影響や運用途絶を監視しています。これらの監視において、悪影響が予見・発見されたさいには、即座に状況確認、回復措置に取り組むとともに、社内関係者に迅速に状況を伝達する仕組みを確立・実践しています。情報システムの各装置は、地震などによる転倒防止のためにあらかじめ定めている方法で強固に固定し、設置フロアには火災検出時に自動で排出される消火装置を配備しています。主要な装置については、地震などの災害時でも継続利用できるよう、制震・耐震対策を施したビルに設置するとともに、電力、通信ネットワークの二重化などの対策を講じています。さらに、主要装置を設置しているビル内での火災、人災も想定し、別ロケーションにバックアップセンターを設け、お客様・料金などの重要な情報の保管、お客様対応業務の継続などの手段を確立しています。そして、これらの災害対策をいつでも実行できるよう、毎年、災害対策訓練を行っています。また、情報セキュリティ上のリスク（重大故障、情報漏洩・紛失など）が発生した場合に想定される事業への影響に対して、必要な措置を迅速、かつ円滑に実施し、お客様への影響を最小限に抑えることを目的として、2003年3月より情報セキュリティの国際規格であるISO27001（情報セキュリティマネジメントシステム：ISMS = Information Security Management System）の認証を継続取得しています。

24時間監視とバックアップセンターで「iモード」センターの安定稼働を確保

24時間体制の監視を実施することで、生活インフラである「iモード」センターで発生するトラブルへの早期発見と早期対応を実現しています。
さらに「iモード」センターにはバックアップセンターを設け、主要装置を設置しているビル内で火災や人災が発生しても安定稼働できるよう努めています。

事業継続の根幹を支える社員の安否確認訓練を定期的に実施

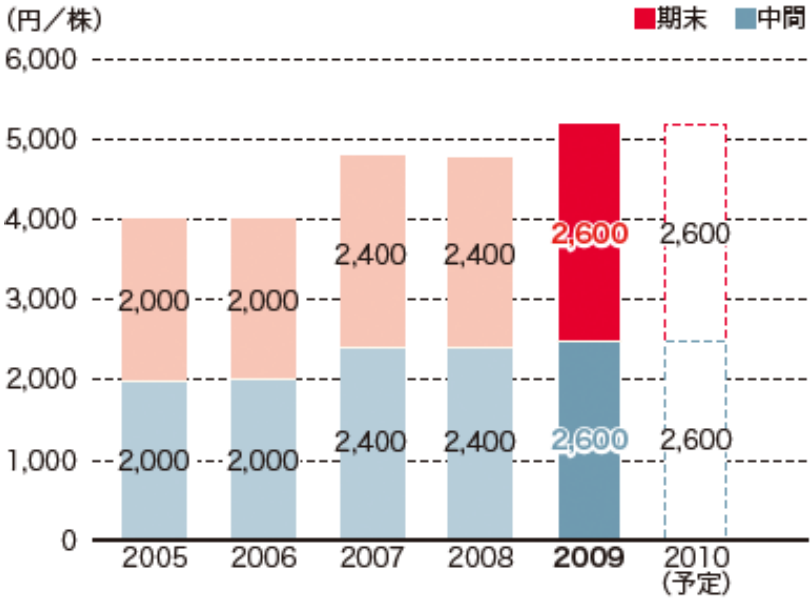
事業継続の観点から、災害発生時を想定して社員の安否を確認する訓練を定期的に実施しています。
2009年度も、11月にグループ全社員を対象とした安否確認の訓練を実施しました。訓練日当日の午後5時までに参加した社員の99.3%の安否が確認できました。2010年度も引き続き、訓練の実施を予定しています。

株主・投資家への責任

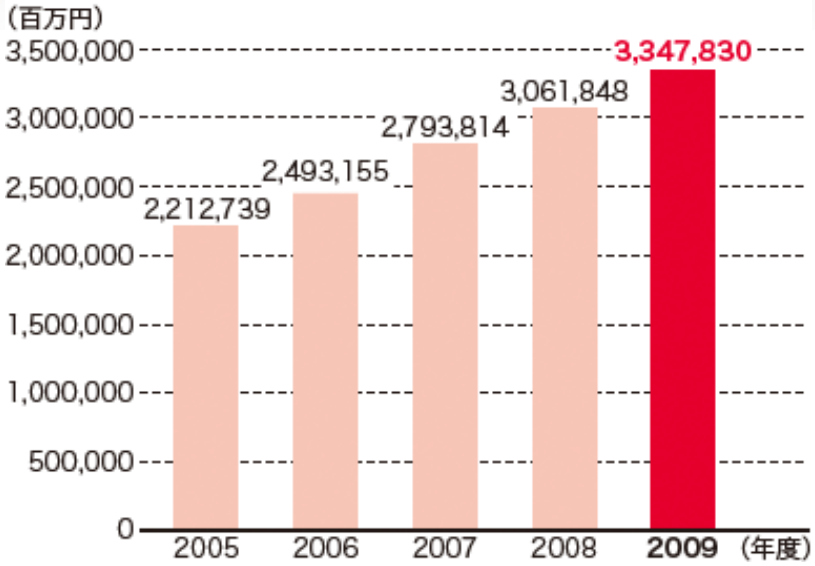
安定的な配当の継続によって株主の皆様へ利益を還元

ドコモは、株主の皆様への利益還元を経営の重要課題の一つと位置づけており、財務体質の強化や内部留保の確保に努めつつ、連結業績および連結配当性向にも配慮し、安定的な配当の継続に努めています。
また、自己株式の取得についても弾力的に実施することを検討しています。取得した自己株式の保有については、原則として発行済株式数の5%程度を目安として、それを超える部分は年度末などに一括して消却することを検討しています。2010年3月期は、取得価額200億円で当社普通株式154,065株を取得して、年度末に160,000株（消却前発行済株式数の約0.4%）を消却しました。
内部留保資金については、市場の急速な動きに対応した積極的な研究開発や設備投資、そのほかの投資に充当し、新技術の導入、新サービスの提供および新たなビジネスパートナーとの連携による事業領域の拡大などを推進して企業価値の向上に努めていきます。

配当金の推移



内部留保金(利益剰余金)の推移



各種情報を適時・適切に開示

情報開示についての統制や手続きの整備を図り、経営関連の各種情報を適時・適切に開示することで、経営の透明性確保に取り組んでいます。
また、インターネットを活用したIR情報の発信や決算説明会などのライブ配信など、公平性に配慮したIR活動を展開しています。
さらに、国内外の機関投資家向け説明会や個人投資家向けIRセミナーの開催など、経営幹部と投資家の皆様との対話にも積極的に取り組んでおり、皆様からいただいたご意見は、経営の参考にするとともに、社内で共有してサービスや業績向上に役立てています。

「株主・投資家情報」サイトに対する評価

利用のしやすさや掲載情報のわかりやすさ、掲載情報の多さ、個人投資家への配慮などが評価され、2009年度、ドコモの「株主・投資家情報」サイトは下記の賞を受賞しました。

2009年度の「株主・投資家情報」サイト受賞実績

- 日興アイ・アール(株)「全上場企業ホームページ充実度ランキング」(2009年11月発表) 5位受賞
- 大和インベスター・リレーションズ(株)「2009年インターネットIR・ベスト企業賞」(2009年12月発表) ベスト企業賞10社に選定
- ゴメス・コンサルティング(株)「IRサイトランキング2010」(2010年4月発表) 3位受賞

事業概要

会社概要

※ 冊子（ダイジェスト版）の25ページにも掲載しています。

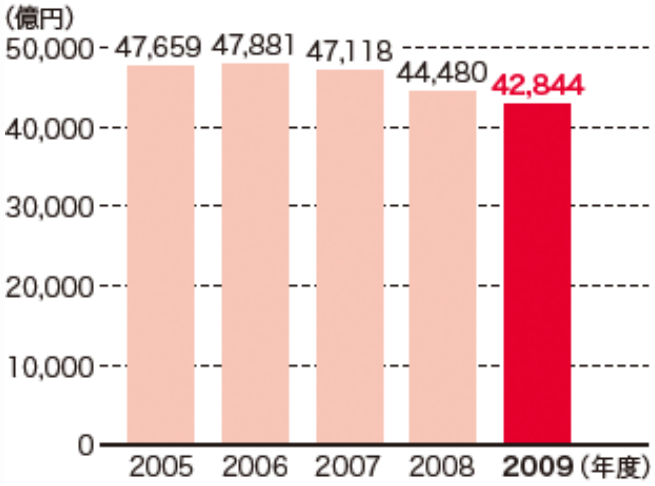
社名	株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ（NTTドコモ）
所在地	〒100-6150 東京都千代田区永田町2丁目11番1号 山王パークタワー
資本金	9,496億7,950万円（2010年3月31日現在）
社員数（連結）	22,297名（2010年3月31日現在）
主な事業内容	携帯電話事業を主な事業とし、その主要な営業種目は下記の通りです。

事業セグメント	営業種目
携帯電話事業	携帯電話（FOMA）サービス、携帯電話（mova）サービス、パケット通信サービス、国際電話サービス、衛星電話サービス、各サービスの端末機器販売など
その他事業	クレジットビジネス、無線LANサービス、通信販売など

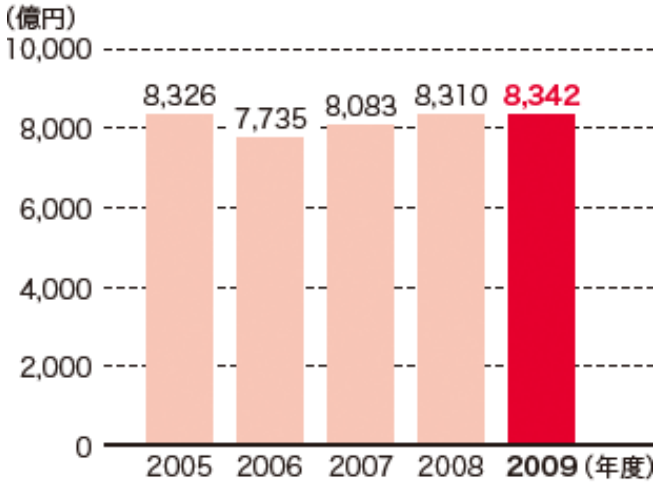
（2010年3月31日現在）

2009年度の経営成績

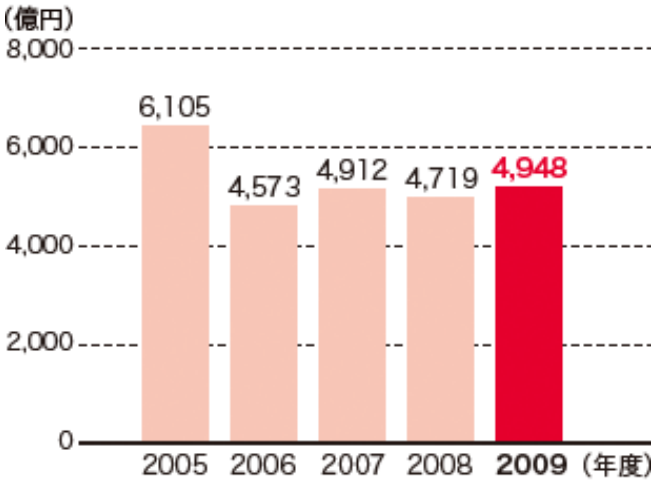
営業収益(売上高)



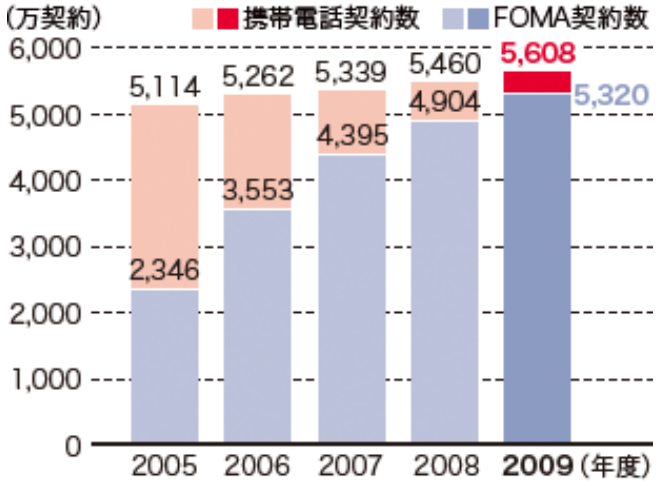
営業利益



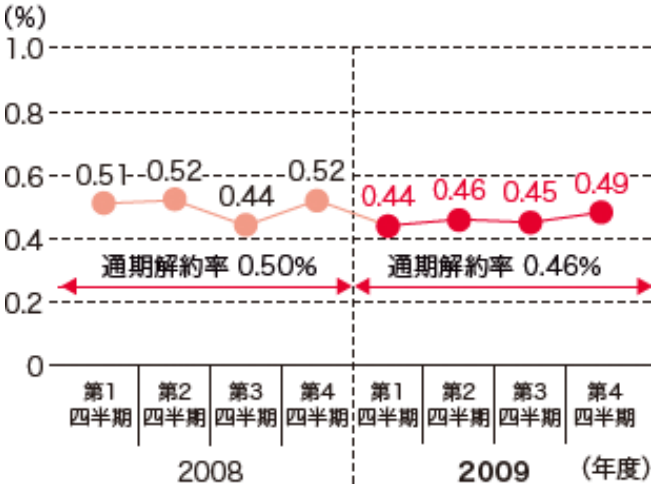
当社に帰属する当期純利益



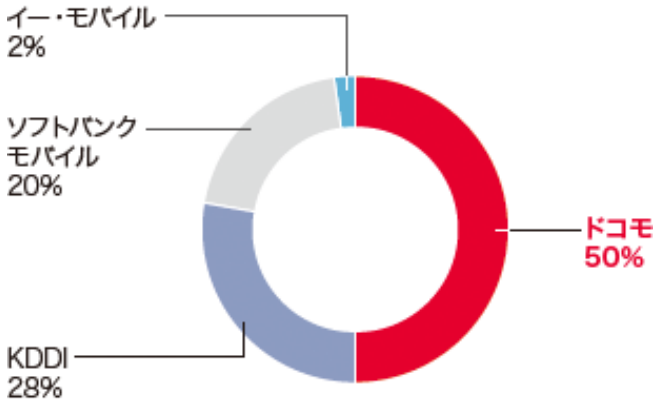
携帯電話契約数(FOMA+mova)



携帯電話解約率



携帯電話市場におけるシェア(2010年3月期)



主要4社の契約数(TCA公表ベース)に基づく計算結果です。

※ドコモの連結決算は、米国会計基準に基づいて作成しています。

ステークホルダーとの経済的関係

ステークホルダー別の経費等の内訳

※ 冊子（ダイジェスト版）の26ページにも掲載しています。

ドコモは、さまざまなステークホルダーの皆様との関わりのなかで、事業活動を行っています。ドコモの事業活動とステークホルダーの皆様との経済的関わりは、下記の表のようになっています。

ステークホルダー別経費等内訳（億円）		試算方法
政府・行政	3,771	営業費用中の「租税公課」と「法人税等」
社員	2,583	営業費用中の「人件費」
株主	2,087	「現金配当支払額」
お取引先（調達先）	24,048	営業費用中の「経費」と「通信設備使用料」

※ 数字は、客観性を確保するため、財務報告で公表した数値をベースにしています。2009年度の1株あたりの配当金は年間5,200円です。実際に支払った数値とは若干の誤差がある可能性があります。

損益計算書（主要項目抜粋）

損益計算書（連結）		金額（単位：億円）
	営業収益	42,844
営業費用	人件費	2,583
	経費	21,229
	通信設備使用料	2,819
	租税公課	389
	その他	7,481
計		34,502
	営業利益	8,342
	営業外損益（△費用）	19
	税引前利益	8,362
	法人税等	3,382
	持分法による投資損益（△損失）	△9
	当期純利益	4,948
	現金配当支払額	2,088

※ 単位未満の数値の処理により、合計値は必ずしも一致しません。

第三者意見

ドコモに対するご意見

東京交通短期大学 学長

田中 宏司 様

1959年中央大学第2法学部卒業。1954年～1990年日本銀行などを経て、2002年～2006年立教大学大学院経済学研究科教授。2008年4月から現職。日本経営倫理学会副会長、経済産業省「ISO/SR 国内委員会」委員など。著書に、『CSR の基礎知識』『CSR ハンドブック』(監修)など。

NTTドコモグループ「CSR報告書2010」は、ダイジェスト版冊子とウェブサイトにより公開されています。本報告書は、全体としてマルチステークホルダーの要請に真摯に応え、よりよい社会のために本業を生かしながら貢献していることが、随所に読み取れます。

1. 高く評価できること

第1は、経営トップがCSRを企業経営の根幹に据えるとのメッセージを明示し、これに沿ってグループ全体でCSR活動を展開していることです。特に、「NTTドコモグループCSRメッセージ」は、企業理念、新ドコモ宣言、NTTグループCSR憲章との総合関係のなかで、明確に位置づけていることが活動の基軸となっています。
第2は、CSR推進体制が整備され、主な活動テーマごとに円滑に進捗していることです。CSRメッセージで重点課題としている4つの取り組み、「一人ひとりに」「安定した品質で」「安心・安全を実現して」「地球環境を守りながら」は、着実な成果を上げています。「社員の声」には、いきいきとした活動が浮き彫りになっています。
第3は、ステークホルダーとの協働に積極的に取り組んでいることです。NTTドコモグループとステークホルダーとの関わりを具体的に定め、様々な対話方法を通じて、ステークホルダーの要請に熱心に対応しています。主要な活動について、「ステークホルダーの声」を掲載し、改善意見を紹介しています。
第4は、ダイジェスト版冊子には、ステークホルダーの関心の高い情報などを中心に掲載し、一方ウェブサイトには、CSR対象領域の項目について、極めて詳細な情報を公開しています。これらのデータは、プラス情報と共に、マイナス情報についても発生理由、対策など適切に開示されています。ステークホルダーの意向を尊重して、図解、図表、写真などを活用して、ポイントを把握できるよう工夫されているなど、取り組みの熱意が滲み出ています。
さらに、ダイジェスト版冊子には、ウェブサイトでの報告項目との関連を明示しています。この結果、社外からもSRI投資の構成銘柄として高く評価されています。

2. 努力を期待すること

第1は、NTTドコモグループとして独自のユニークなCSRの取り組みや新しい課題に、一層積極的に取り組まれることです。独自のユニークな取り組みとしては、「ケータイ安全教室」による教育面での貢献、シニア向けの社会問題への対応、社会向けの災害対策などは、4つの重点課題と並行して、今後も着実に運営していくことが必要となります。
新しい課題としては、生物多様性、途上国援助、BOPビジネスなどへの対応について、NTTドコモグループとして中長期展望を描き、目標達成のための戦略を明らかにしていくことが望まれます。
第2は、国際的な社会的責任規格ISO26000が本年11月に発行されることを展望して、今後は7つの中核主題に対する積極的な活動方針と戦略を策定して、NTTドコモグループが一体となって取り組まれることが重要と考えます。
このようにして、NTTドコモグループが世界的なトップランナーとして持続可能な社会のために大いに貢献することを期待します。

ドコモからの回答

代表取締役副社長
松井 浩

2010年は、「NTTドコモCSRメッセージ」の4つの分野「一人ひとりに」「安定した品質で」「安心・安全を実現して」「地球環境を守りながら」に沿った特集をメインとし、多くの方にわかりやすく手軽に読んでいただくためのダイジェスト化した冊子版と、詳細な情報を網羅したウェブ版と媒体を使い分け、ドコモのCSR活動がより伝わる報告書をめざしました。
今回、田中様から、「NTTドコモグループとして独自のユニークなCSRの取り組みや新しい課題に、一層積極的に取り組まれることを期待する」とのご意見をいただきました。
「ケータイ安全教室」は子ども向けからスタートし、保護者・教職員・シニア向けなどメニューを拡充しながら、教材の充実も図ってきました。また、「ドコモの森」は、全国の都道府県への設置を完了し、新たに「自然体験教室」を実施しています。今後も引き続き、課題解決へ先進的かつ中心的に取り組んでいく所存です。
さらに、このたびドコモは、今後起こりうる社会変化を捉え、さらなる成長と社会への新たな価値提供をめざし、企業ビジョン「スマートイノベーションへの挑戦 ―HEART―」を策定しました。
今後、ドコモはCSRを企業経営の根幹に据え、新たな企業ビジョンの実現に向け、携帯電話の利用に伴う社会的課題や、環境問題、資源・エネルギー有効活用など、さまざまな課題の解決に積極的に取り組み、国・地域・世代を超えたすべての人々が豊かに生活できる持続可能な社会の実現に貢献してまいります。

CSRに関する主な評価

CSRに関する社外からの主な評価（2010年3月31日現在）

DJSI Asia Pacificの構成銘柄として採用

「Dow Jones Sustainability Indexes(DJSI)」のアジア・太平洋版である「DJSI Asia Pacific」の構成銘柄として採用されています。

MS-SRIの構成銘柄として採用

モーニングスター（株）の社会的責任投資株価指数である「MS-SRI」の構成銘柄に採用されています。

FTSE4Good Indexの構成銘柄として採用

英国のFTSE社が作成する社会的責任投資指標「FTSE4Good Index」の構成銘柄に採用されています。

oekom researchの企業格付けにおいて「Prime」の認定

ドイツのイーコム・リサーチ社による企業責任の格付けで、Telecommunications業界のリーダーの1社として「Prime」の認定を受けています。

GRIガイドライン対照表

各指標と報告項目の対照表

1.戦略および分析

指標		掲載ページ
1.1	組織にとっての持続可能性の適合性と、その戦略に関する組織の最高意思決定者（CEO、会長またはそれに相当する上級幹部）の声明	トップコミットメント
1.2	主要な影響、リスクおよび機会の説明	トップコミットメント CSRの推進体制

2.組織のプロフィール

指標		掲載ページ
2.1	組織の名称	事業概要
2.2	主要なブランド、製品および／またはサービス	事業概要
2.3	主要部署、事業会社、子会社および共同事業などの組織の経営構造	
2.4	組織の本社の所在地	事業概要
2.5	組織が事業展開している国の数および大規模な事業展開を行っている、あるいは報告書中に掲載されているサステナビリティの課題に特に関連のある国名	通信エリアの改善・拡大
2.6	所有形態の性質および法的形式	事業概要
2.7	参入市場（地理的内訳、参入セクター、顧客／受益者の種類を含む）	事業概要
2.8	以下の項目を含む報告組織の規模 ・ 従業員数 - 純売上高（民間組織について）あるいは純収入（公的組織について） ・ 負債および株主資本に区分した総資本（民間組織について） ・ 提供する製品またはサービスの量	事業概要
2.9	以下の項目を含む、規模、構造または所有形態に関して報告期間中に生じた大幅な変更 ・ 施設のオープン、閉鎖および拡張などを含む所在地または運営の変更 ・ 株式資本構造およびその資本形成における維持および変更業務（民間組織の場合）	
2.10	報告期間中の受賞歴	お客様満足度向上のための目標 子どもたちへの影響配慮 株主・投資家への責任

3.報告要素

指標		掲載ページ
報告書プロフィール		
3.1	提供する情報の報告期間（会計年度／暦年など）	編集にあたって
3.2	前回の報告書発行日（該当する場合）	編集にあたって
3.3	報告サイクル（年次、半年ごとなど）	編集にあたって
3.4	報告書またはその内容に関する質問の窓口	編集にあたって
報告書のスコープおよびバウンダリー		
3.5	以下を含め、報告書の内容を確定するためのプロセス - 重要性の判断 - 報告書内のおよびテーマの優先順位付け - 組織が報告書の利用を期待するステークホルダーの特定	編集にあたって
3.6	報告書のバウンダリー	編集にあたって
3.7	報告書のスコープまたはバウンダリーに関する具体的な制限事項を明記する	編集にあたって
3.8	共同事業、子会社、リース施設、アウトソーシングしている業務および時系列でのおよび／または報告組織間の比較可能性に大幅な影響を与える可能性があるその他の事業体に関する報告の理由	
3.9	報告書内の指標およびその他の情報を編集するために適用された推計の基となる前提条件および技法を含む、データ測定技法および計算の基盤	環境会計 地球温暖化の防止
3.10	以前の報告書で掲載済みである情報を再度記載することの効果の説明、およびそのような再記述を行う理由（合併／買収、基本となる年／期間、事業の性質、測定方法の変更など）	
3.11	報告書に適用されているスコープ、バウンダリーまたは測定方法における前回の報告期間からの大幅な変更	
GRI内容索引		
3.12	報告書内の標準開示の所在場所を示す表	GRIガイドライン対照表 環境省ガイドライン対照表
保証		
3.13	報告書の外部保証添付に関する方針および現在の実務慣行。サステナビリティ報告書に添付された保証報告書内に記載がない場合は、外部保証の範囲および基盤を説明する。また、報告組織と保証の提供者との関係を説明する。	第三者意見

4.ガバナンス、コミットメントおよび参画

指標		掲載ページ
ガバナンス		
4.1	戦略の設定または全組織的監督など、特別な業務を担当する最高統治機関の下にある委員会を含む統治構造（ガバナンスの構造）	CSRの推進体制 コーポレート・ガバナンス体制
4.2	最高統治機関の長が執行役員を兼ねているかどうかを示す（兼ねている場合は、組織の経営におけるその役割と、このような人事になっている理由も示す）	コーポレート・ガバナンス体制
4.3	単一の理事会構造を有する組織の場合は、最高統治機関における社外メンバーおよび／または非執行メンバーの人数を明記する。	コーポレート・ガバナンス体制
4.4	株主および従業員が最高統治機関に対して提案または指示を提供するためのメカニズム	コーポレート・ガバナンス体制
4.5	最高統治機関メンバー、上級管理職および執行役についての報酬（退任の取り決めを含む）と組織のパフォーマンス（社会的および環境的パフォーマンスを含む）との関係	
4.6	最高統治機関が利益相反問題の回避を確保するために実施されているプロセス	コーポレート・ガバナンス体制
4.7	経済的、環境的、社会的テーマに関する組織の戦略を導くための、最高統治機関のメンバーの適性および専門性を決定するためのプロセス	
4.8	経済的、環境的、社会的パフォーマンス、さらにその実践状況に関して、組織内で開発したミッション（使命）およびバリュー（価値）についての声明、行動規範および原則	NTTドコモCSRメッセージ CSRの推進体制 基本理念（地球環境憲章） お取引先とともに（CSR調達ガイドライン） コンプライアンス（倫理方針）
4.9	組織が経済的、環境的、社会的パフォーマンスを特定し、マネジメントしていることを最高統治機関が監督するためのプロセス。関連のあるリスクと機会および国際的に合意された基準、行動規範および原則への支持または遵守を含む	CSRの推進体制 環境マネジメントシステム コーポレート・ガバナンス体制 コンプライアンス
4.10	最高統治機関のパフォーマンスを、特に経済的、環境的、社会的パフォーマンスという観点で評価するためのプロセス	CSRの推進体制 環境マネジメントシステム CSRに関する目標と実績

指標		掲載ページ
外部のイニシアティブへのコミットメント		
4.11	組織が予防的アプローチまたは原則に取り組んでいるかどうか、およびその方法はどのようなものかについての説明	CSRの推進体制 環境マネジメントシステム コーポレート・ガバナンス体制 コンプライアンス
4.12	外部で開発された、経済的、環境的、社会的憲章、原則あるいは組織が同意または受諾するその他のイニシアティブ	編集にあたって
4.13	組織が以下の項目に該当するような、(企業団体などの)団体および/または国内外の提言機関における会員資格 ・ 統治機関内に役職を持っている ・ プロジェクトまたは委員会に参加している ・ 通常の会員資格の義務を越える実質的な資金提供を行っている ・ 会員資格を戦略的なものとして捉えている	ステークホルダーとの関わり 電波の安全性への配慮 子どもたちへの影響配慮 特集:ドコモの環境保全への取組み
ステークホルダー参画		
4.14	組織に参画したステークホルダー・グループのリスト	ステークホルダーとの関わり
4.15	参画してもらうステークホルダーの特定および選定の基準	ステークホルダーとの関わり
4.16	種類ごとのおよびステークホルダー・グループごとの参画の頻度など、ステークホルダー参画へのアプローチ	ステークホルダーとの関わり
4.17	その報告を通じた場合も含め、ステークホルダー参画を通じて浮かび上がった主要なテーマおよび懸案事項と、それらに対して組織がどのように対応したか	特集:ドコモショップのハーティスタイル 特集:通信エリア品質の改善 特集:ケータイ安全教室 特集:ドコモの環境保全への取組み

5.マネジメントアプローチおよびパフォーマンス指標

経済

指標		掲載ページ
マネジメント・アプローチ		
	マネジメント・アプローチに関する開示、目標とパフォーマンス、方針、追加の背景状況情報	事業概要 ステークホルダーとの経済的関係
経済的パフォーマンス		
EC1	収入、事業コスト、従業員の給与、寄付およびその他のコミュニティへの投資、内部留保および資本提供者や政府に対する支払いなど、創出および分配した直接的な経済的価値。	ステークホルダーとの経済的関係 株主・投資家への責任
EC2	気候変動による組織の活動に対する財務上の影響およびその他のリスクと機会。	
EC3	確定給付型年金制度の組織負担の範囲。	
EC4	政府から受けた相当の財務的支援。	
市場での存在感		
EC5	主要事業拠点について、現地の最低賃金と比較した標準的新入社員賃金の比率の幅。	
EC6	主要事業拠点での地元のサプライヤー（供給者）についての方針、業務慣行および支出の割合。	ステークホルダーとの経済的関係 お取引先とともに
EC7	現地採用の手順、主要事業拠点で現地のコミュニティから上級管理職となった従業員の割合。	
間接的な経済影響		
EC8	商業活動、現物支給、または無料奉仕を通じて、主に公共の利益のために提供されるインフラ投資およびサービスの展開図と影響。	社会の持続的発展に貢献するサービスの提供 将来を見据えた研究開発 社会貢献活動
EC9	影響の程度など、著しい間接的な経済的影響の把握と記述。	

環境

指標		掲載ページ
マネジメント・アプローチ		
	マネジメント・アプローチに関する開示、目標とパフォーマンス、方針、組織の責任、研修および意識向上、監視およびフォローアップ、追加の背景状況情報	地球環境を守りながら 基本理念 環境マネジメントシステム グリーン調達の推進 環境目標
原材料		
EN1	使用原材料の重量または量。	事業活動にともなう環境影響
EN2	リサイクル由来の使用原材料の割合。	廃棄物の削減
エネルギー		
EN3	一次エネルギー源ごとの直接的エネルギー消費量。	事業活動にともなう環境影響
EN4	一次エネルギー源ごとの間接的エネルギー消費量。	
EN5	省エネルギーおよび効率改善によって節約されたエネルギー量。	事業活動にともなう環境影響
EN6	エネルギー効率の高いあるいは再生可能エネルギーに基づく製品およびサービスを提供するための率先取り組み、およびこれらの率先取り組みの成果としてのエネルギー必要量の削減量。	特集:ドコモの環境保全への取組み 地球温暖化の防止
EN7	間接的エネルギー消費量削減のための率先取り組みと達成された削減量。	
水		
EN8	水源からの総取水量。	事業活動にともなう環境影響
EN9	取水によって著しい影響を受ける水源。	
EN10	水のリサイクルおよび再利用量が総使用水量に占める割合。	事業活動にともなう環境影響

指標		掲載ページ
生物多様性		
EN11	保護地域内あるいはそれに隣接した場所および保護地域外で、生物多様性の価値が高い地域に所有、賃借、または管理している土地の所在地および面積。	
EN12	保護地域および保護地域外で、生物多様性の価値が高い地域での生物多様性に対する活動、製品およびサービスの著しい影響の説明。	特集:ドコモの環境保全への取組み 省資源・リサイクルの推進 環境保護への貢献
EN13	保護または復元されている生息地。	特集:ドコモの環境保全への取組み 省資源・リサイクルの推進 環境保護への貢献
EN14	生物多様性への影響をマネジメントするための戦略、現在の措置および今後の計画。	特集:ドコモの環境保全への取組み 地球温暖化の防止
EN15	事業によって影響を受ける地区内の生息地域に生息するIUCN(国際自然保護連合)のレッドリスト種(絶滅危惧種)および国の絶滅危惧種リストの数。絶滅危険性のレベルごとに分類する。	

指標		掲載ページ
放出物、排出物および廃棄物		
EN16	重量で表記する直接および間接的な温室効果ガスの総排出量。	事業活動にともなう環境影響 地球温暖化の防止
EN17	重量で表記するその他の関連ある間接的な温室効果ガス排出量。	
EN18	温室効果ガス排出量削減のための率先取り組みと達成された削減量。	特集:ドコモの環境保全への取組み 地球温暖化の防止
EN19	重量で表記するオゾン層破壊物質の排出量。	
EN20	種類別および重量で表記するNOx、SOxおよびその他の著しい影響を及ぼす排気物質。	
EN21	水質および放出先ごとの総排水量。	
EN22	種類および廃棄方法ごとの廃棄物の総重量。	事業活動にともなう環境影響 廃棄物の削減
EN23	著しい影響を及ぼす漏出の総件数および漏出量。	
EN24	バーゼル条約付属文書I、II、IIIおよびVIIIの下で有害とされる廃棄物の輸送、輸入、輸出、あるいは処理の重量、および国際輸送された廃棄物の割合。	
EN25	報告組織の排水および流出液により著しい影響を受ける水界の場所、それに関連する生息地の規模、保護状況、および生物多様性の価値を特定する。	
製品とサービス		
EN26	製品およびサービスの環境影響を緩和する率先取り組みと影響削減の程度。	特集:ドコモの環境保全への取組み 地球温暖化防止への貢献 省資源・リサイクルの推進 環境配慮型携帯電話の開発
EN27	カテゴリー別の再生利用される販売製品およびその梱包材の割合。	特集:ドコモの環境保全への取組み 事業活動にともなう環境影響 廃棄物の削減 省資源・リサイクルの推進

指標		掲載ページ
遵守		
EN28	環境規制への違反に対する相当な罰金の金額および罰金以外の制裁措置の件数。	
輸送		
EN29	組織の業務に使用される製品、その他物品、原材料の輸送および従業員の移動からもたらされる著しい環境影響。	事業活動にともなう環境影響 地球温暖化の防止
総合		
EN30	種類別の環境保護目的の総支出および投資。	環境会計

労働慣行とディーセントワーク

指標		掲載ページ
マネジメント・アプローチ		
	マネジメント・アプローチに関する開示、目標とパフォーマンス、方針、組織の責任、研修および意識向上、監視およびフォローアップ、追加の背景状況情報	CSRに関する目標と実績 社員がいきいきと働けるように 社員の能力開発の支援 ワークライフバランスへの配慮 心身の健康サポート
雇用		
LA1	雇用の種類、雇用契約および地域別の総労働力。	人材の雇用・処遇
LA2	従業員の総離職数および離職率の年齢、性別および地域による内訳。	人材の雇用・処遇
LA3	主要な業務ごとの派遣社員またはアルバイト従業員には提供されないが、正社員には提供される福利。	人材の雇用・処遇
労使関係		
LA4	団体交渉協定の対象となる従業員の割合。	
LA5	労働協約に定められているかどうかも含め、著しい業務変更に関する最低通知期間。	

指標		掲載ページ
労働安全衛生		
LA6	労働安全衛生プログラムについての監視および助言を行う、公式の労使合同安全衛生委員会の対象となる総従業員の割合。	
LA7	地域別の、傷害、業務上疾病、損失日数、欠勤の割合および業務上の総死亡者数。	
LA8	深刻な疾病に関して、労働者、その家族またはコミュニティのメンバーを支援するために設けられている教育、研修、カウンセリング、予防および危機管理プログラム。	心身の健康サポート
LA9	労働組合との正式合意に盛り込まれている安全衛生のテーマ。	社員とのコミュニケーション
研修および教育		
LA10	従業員のカテゴリー別の、従業員あたりの年間平均研修時間。	
LA11	従業員の継続的な雇用適性を支え、キャリアの終了計画を支援する技能管理および生涯学習のためのプログラム。	社員の能力開発の支援 ワークライフバランスへの配慮
LA12	定常的にパフォーマンスおよびキャリア開発のレビューを受けている従業員の割合。	社員の能力開発の支援
多様性と機会均等		
LA13	性別、年齢、マイノリティーグループおよびその他の多様性の指標に従った、統治体（経営管理職）の構成およびカテゴリー別の従業員の内訳。	人材の雇用・処遇
LA14	従業員のカテゴリー別の、基本給与の男女比。	

人権

指標		掲載ページ
マネジメント・アプローチ		
	マネジメント・アプローチに関する開示、目標とパフォーマンス、方針、組織の責任、研修および意識向上、監視およびフォローアップ、追加の背景状況情報	CSRに関する目標と実績 社員がいきいきと働けるように 人権啓発の推進 ビジネスパートナーとともに お取引先とともに コンプライアンス

指標		掲載ページ
投資および調達の慣行		
HR1	人権条項を含む、あるいは人権についての適正審査を受けた重大な投資協定の割合とその総数。	
HR2	人権に関する適正審査を受けた主なサプライヤー（供給者）および請負業者の割合と取られた措置。	お取引先とともに
HR3	研修を受けた従業員の割合を含め、業務に関連する人権的側面に関わる方針および手順に関する従業員研修の総時間。	
無差別		
HR4	差別事例の総件数と取られた措置。	
結社の自由		
HR5	結社の自由および団体交渉の権利行使が著しいリスクに曝されるかもしれないと判断された業務と、それらの権利を支援するための措置。	社員とのコミュニケーション
児童労働		
HR6	児童労働の事例に関して著しいリスクがあると判断された業務と、児童労働の防止に貢献するための対策。	お取引先とともに
強制労働		
HR7	強制労働の事例に関して著しいリスクがあると判断された業務と、強制労働の防止に貢献するための対策。	お取引先とともに
保安慣行		
HR8	業務に関連する人権の側面に関する組織の方針もしくは手順の研修を受けた保安要員の割合。	コンプライアンス
先住民の権利		
HR9	先住民の権利に関係する違反事例の総件数と取られた措置。	

社会

指標		掲載ページ
マネジメント・アプローチ		
	マネジメント・アプローチに関する開示、目標とパフォーマンス、方針、組織の責任、研修および意識向上、監視およびフォローアップ、追加の背景状況情報	CSRに関する目標と実績 コンプライアンス
コミュニティ		
SO1	参入、事業展開および撤退を含む、コミュニティに対する事業の影響を評価し、管理するためのプログラムと実務慣行の性質、適用範囲および有効性。	通信エリアの改善・拡大

指標		掲載ページ
不正行為		
SO2	不正行為に関連するリスクの分析を行った事業単位の割合と総数。	
SO3	組織の不正行為対策の方針および手順に関する研修を受けた従業員の割合。	コンプライアンス
SO4	不正行為事例に対応して取られた措置。	
公共政策		
SO5	公共政策の位置づけおよび公共政策立案への参加およびロビー活動。	ステークホルダーとの関わり
SO6	政党、政治家および関連機関への国別の献金および現物での寄付の総額。	
SO7	反競争的な行動、反トラストおよび独占的慣行に関する法的措置の事例の総件数とその結果。	
遵守		
SO8	法規制の違反に対する相当の罰金の金額および罰金以外の制裁措置の件数。	

製品責任

指標		掲載ページ
マネジメント・アプローチ		
	マネジメント・アプローチに関する開示、目標とパフォーマンス、方針、組織の責任、研修および意識向上、監視およびフォローアップ、追加の背景状況情報	CSRに関する目標と実績 正確でわかりやすい広告表示 製品安全の確保 製品品質の保証 情報セキュリティの確保 ドコモショップとともに お取引先とともに コンプライアンス
顧客の安全衛生		
PR1	製品およびサービスの安全衛生の影響について、改善のために評価が行われているライフサイクルのステージ、ならびにそのような手順の対象となる主要な製品およびサービスのカテゴリーの割合。	製品品質の保証 電波の安全性への配慮
PR2	製品およびサービスの安全衛生の影響に関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載。	製品品質の保証

指標		掲載ページ
製品およびサービスのラベリング		
PR3	各種手順により必要とされている製品およびサービス情報の種類と、このような情報要件の対象となる主要な製品およびサービスの割合。	ユニバーサルデザインに対する基本的な考え
PR4	製品およびサービスの情報、ならびにラベリングに関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載。	製品品質の保証
PR5	顧客満足度を測る調査結果を含む、顧客満足に関する実務慣行。	お客様満足度向上のための目標 お客様とのコミュニケーション
マーケティング・コミュニケーション		
PR6	広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する法律、基準および自主規範の遵守のためのプログラム。	正確でわかりやすい広告表示
PR7	広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載。	
顧客のプライバシー		
PR8	顧客のプライバシー侵害および顧客データの紛失に関する正当な根拠のあるクレームの総件数。	
遵守		
PR9	製品およびサービスの提供、および使用に関する法規の違反に対する相当の罰金の金額。	

環境省ガイドライン対照表

各指標と報告項目の対照表

基礎的情報:BI

指標		該当ページ
BI-1:経営責任者の緒言		
ア.	環境経営の方針	トップコミットメント
イ.	環境問題の現状、事業活動における環境配慮の取組の必要性及び持続可能な社会のあり方についての認識	トップコミットメント
ウ.	自らの業種、規模、事業特性あるいは海外展開等に応じた事業活動における環境配慮の方針、戦略及び事業活動に伴う環境負荷の状況(重大な環境側面)とその低減に向けた取組の内容、実績及び目標等の総括	トップコミットメント 環境目標
エ.	これらの取組に関して、確実に実施し、目標等を明示した期限までに達成し、その結果及び内容を公表すること、についての社会へのコミットメント	トップコミットメント 環境目標
オ.	経営責任者等の署名	トップコミットメント
BI-2:報告に当たっての基本的要件(対象組織・期間・分野)		
ア.	報告対象組織(過去に環境報告書を発行している場合は、直近の報告書における報告対象組織からの変化や経緯等についても記載する。)	編集にあたって
イ.	報告対象期間、発行日及び次回発行予定(なお、過去に環境報告書を発行している場合は、直近の報告書の発行日も記載する。)	編集にあたって
ウ.	報告対象分野(環境的側面・社会的側面・経済的側面等)	編集にあたって
エ.	準拠あるいは参考にした環境報告書等に関する基準又はガイドライン等(業種毎のものを含む。)	編集にあたって
オ.	作成部署及び連絡先	編集にあたって
カ.	ウェブサイトのURL	本ウェブサイト
BI-2-2:報告対象組織の範囲と環境負荷の補足状況		
ア.	報告対象組織の環境負荷が事業全体(連結決算対象組織全体)の環境負荷に占める割合(「環境負荷の補足率」等による状況)	

指標		該当ページ
BI-3:事業の概況（経営指標を含む）		
ア.	主たる事業の種類（業種・業態）	事業概要
イ.	主要な製品・サービスの内容（事業分野等）	事業概要
ウ.	売上高又は生産額（連結決算対象組織全体及び報告事業者単独、報告対象組織）	事業概要
エ.	従業員数（連結決算対象組織全体及び報告事業者単独、報告対象組織）	事業概要
オ.	その他の経営関連情報（総資産、売上総利益、営業利益、経常利益、純損益、付加価値額等）	事業概要
カ.	報告対象期間中に発生した組織構造、株主構成、製品・サービス等の重大な変化の状況（合併、分社化、子会社や事業部門の売却、新規事業分野への進出、工場等の建設等により環境負荷に大きな変化があった場合）	
BI-4：環境報告の概要		
BI-4-1：主要な指標等の一覧		
ア.	事業の概況（会社名、売上高、資本金）（過去5年程度、BI-3参照）	事業概要
イ.	環境に関する規制の遵守状況（MP-2参照）	環境法規制の順守
ウ.	主要な環境パフォーマンス等の推移（過去5年程度） ・総エネルギー投入量(OP-1参照) ・総物質投入量（OP-2参照） ・水資源投入量(OP-3参照) ・総製品生産量又は総商品販売量（OP-5参照） ・温室効果ガスの排出量（OP-6参照） ・化学物質の排出量、移動量（OP-8参照） ・廃棄物等総排出量及び廃棄物最終処分量（OP-9参照） ・総排水量（OP-10参照） ・環境効率指標（EEI参照）	事業活動にともなう環境影響 地球温暖化の防止
BI-4-2：事業活動における環境配慮の取組に関する目標、計画及び実績等の総括		
ア.	事業活動における環境配慮の取組に関する目標、計画及び実績、改善策等の総括	CSRの推進体制 CSRに関する目標と実績 環境目標
BI-5：事業活動のマテリアルバランス（インプット、内部循環、アウトプット）		
ア.	事業活動に伴う環境負荷の全体像	事業活動にともなう環境影響

マネジメント・パフォーマンス指標：MPI

指標		該当ページ
MP-1：環境マネジメントの状況		
MP-1-1：事業活動における環境配慮の方針		
ア.	事業活動における環境配慮の方針	基本理念
MP-1-2：環境マネジメントシステムの状況		
ア.	環境マネジメントシステムの状況	環境マネジメントシステム
MP-2：環境に関する規制の遵守状況		
ア.	環境に関する規制の遵守状況	環境法規制の順守
MP-3：環境会計情報		
ア.	環境保全コスト	環境会計
イ.	環境保全効果	環境会計
ウ.	環境保全対策に伴う経済効果	環境会計
MP-4：環境に配慮した投融資の状況		
ア.	投資・融資にあたっての環境配慮の方針、目標、計画、取組状況、実績等	
MP-5：サプライチェーンマネジメント等の状況		
ア.	環境等に配慮したサプライチェーンマネジメントの方針、目標、計画、取組状況、実績等	グリーン調達の推進 お取引先とともに
MP-6：グリーン購入・調達の状況		
ア.	グリーン購入・調達の基本方針、目標、計画、取組状況、実績等	グリーン調達の推進
MP-7：環境に配慮した新技術、DfE等の研究開発の状況		
ア.	環境に配慮した生産技術、工法、DfE等の研究開発に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	特集：ドコモの環境保全への取組み 環境目標 設備の環境負荷低減 お客様とともに進める環境活動

指標		該当ページ
MP-8：環境に配慮した輸送に関する状況		
ア.	環境に配慮した輸送に関する方針、目標、計画等	
イ.	総輸送量及びその低減対策に関する取組状況、実績等	地球温暖化の防止
ウ.	輸送に伴うエネルギー起源二酸化炭素（CO_2）排出量及びその低減対策に関する取組状況、実績等	事業活動にともなう環境影響
MP-9：生物多様性の保全と生物資源の持続可能な利用の状況		
ア.	生物多様性の保全に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	特集：ドコモの環境保全への取組み 省資源・リサイクルの推進 環境保護への貢献
MP-10：環境コミュニケーションの状況		
ア.	環境コミュニケーションに関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	お客様とのコミュニケーション 環境貢献活動
MP-11：環境に関する社会貢献活動の状況		
ア.	環境に関する社会貢献活動の方針、目標、計画、取組状況、実績等	環境貢献活動
MP-12：環境負荷低減に資する製品・サービスの状況		
ア.	環境負荷低減に資する製品・サービス等に対する方針、目標、計画、取組状況、実績等	特集：ドコモの環境保全への取組み 環境目標 お客様とともに進める環境活動
イ.	容器包装リサイクル法、家電リサイクル法及び自動車リサイクル法等に基づく再商品化の状況	特集：ドコモの環境保全への取組み 省資源・リサイクルの推進

オペレーション・パフォーマンス指標：OPI

指標		該当ページ
OP-1：総エネルギー投入量及びその低減対策		
ア.	総エネルギー投入量の低減対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	特集：ドコモの環境保全への取組み 環境目標 事業活動にともなう環境影響
イ.	総エネルギー投入量（ジュール）	事業活動にともなう環境影響
ウ.	総エネルギー投入量の内訳（種類別使用量）（ジュール） ・購入電力（購入した新エネルギーを除く） ・化石燃料（石油、天然ガス、LPG、石炭等） ・新エネルギー（再生可能エネルギー、リサイクルエネルギー、従来型エネルギーの新利用形態） ・その他（購入熱等）	事業活動にともなう環境影響
OP-2：総物質投入量及びその低減対策		
ア.	総物質投入量（又は主要な原材料等の購入量、容器包装材を含む）の低減対策及び再生可能資源や循環資源の有効利用に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	特集：ドコモの環境保全への取組み 事業活動にともなう環境影響 廃棄物の削減 省資源・リサイクルの推進
イ.	総物質投入量（又は主要な原材料等の購入量、容器包装材を含む）（トン）	事業活動にともなう環境影響
ウ.	総物質投入量の内訳（トン）	事業活動にともなう環境影響
OP-3：水資源投入量及びその低減対策		
ア.	水資源投入量の低減対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	
イ.	水資源投入量（m^3）	事業活動にともなう環境影響
ウ.	水資源投入量の内訳（m^3） ・上水 ・工業用水 ・地下水 ・海水 ・河川水 ・雨水　等	事業活動にともなう環境影響

指標		該当ページ
OP-4：事業エリア内で循環的利用を行っている物質量等		
ア.	事業エリア内における物質（水資源を含む）等の循環的利用に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	事業活動にともなう環境影響 廃棄物の削減
イ.	事業エリア内における循環的に利用された物質量（トン）	事業活動にともなう環境影響
ウ.	事業エリア内における循環的利用型の物質の種類と物質量の内訳（トン）	事業活動にともなう環境影響
エ.	事業エリア内での水の循環的利用量（立方メートル）及びその増大対策	
オ.	水の循環的利用量（立方メートル）の内訳 ・ 水のリサイクル量（原則として、冷却水は含まない） ・ 中水の利用	事業活動にともなう環境影響
OP-5：総生産品生産量又は総商品販売量		
ア.	総製品生産量又は総商品販売量	
OP-6：温室効果ガスの排出量及びその低減対策		
ア.	温室効果ガス等排出量の低減対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	特集：ドコモの環境保全への取組み 環境目標 地球温暖化の防止
イ.	温室効果ガス（京都議定書6物質）の総排出量（国内・海外別の内訳）（トン-CO_2換算）	事業活動にともなう環境影響 地球温暖化の防止
ウ.	温室効果ガス（京都議定書6物質）の種類別排出量の内訳（トン-CO_2換算）	
OP-7：大気汚染、生活環境に係る負荷量及びその低減対策		
ア.	硫黄酸化物（SOx）や窒素酸化物（NOx）、揮発性有機化合物（VOC）排出量の低減対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	
イ.	大気汚染防止法に基づく硫黄酸化物（SOx）排出量（トン）、窒素酸化物（NOx）排出量（トン）、揮発性有機化合物（VOC）排出量（トン）	
ウ.	騒音規制法に基づく騒音等の状況（デシベル）及びその低減対策	
エ.	振動規制法に基づく振動等の状況（デシベル）及びその低減対策	
オ.	悪臭防止法に基づく悪臭等の状況（特定悪臭物質濃度または臭気指数）及びその低減対策	

指標		該当ページ
OP-8：化学物質の排出量、移動量及びその低減対策		
ア.	化学物質の管理方針及び管理状況	環境法規制の順守 グリーン調達の推進
イ.	化学物質の排出量、移動量の低減対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	
ウ.	より安全な化学物質への代替措置の取組状況、実績等	
エ.	化学物質排出把握管理促進法に基づくPRTR制度の対象物質の排出量、移動量（トン）	
オ.	大気汚染防止法に基づく有害大気汚染物質のうち指定物質（ベンゼン、トリクロロエチレン、テトラクロロエチレン）の排出濃度	
カ.	土壌・地下水・底質汚染状況	
キ.	ダイオキシン類対策特別措置法に基づくダイオキシン類による汚染状況	
ク.	水質汚濁防止法に基づく排出水及び特定地下浸透水中の有害物質濃度	
OP-9：廃棄物等総排出量、廃棄物最終処分量及びその低減対策		
ア.	廃棄物等の発生抑制、削減、リサイクル対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	特集：ドコモの環境保全への取組み 環境目標 廃棄物の削減 省資源・リサイクルの推進
イ.	廃棄物の総排出量（トン）	事業活動にともなう環境影響 廃棄物の削減
ウ.	廃棄物最終処分量（トン）	事業活動にともなう環境影響 廃棄物の削減
OP-10：総排水量及びその低減対策		
ア.	総排水量の低減対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	
イ.	総排水量（m^3）	
ウ.	水質汚濁防止法及びダイオキシン類対策特別措置法に基づく排水規制項目（健康項目、生活環境項目、ダイオキシン類）の排出濃度（平均値、最大値）並びに水質汚濁防止法等の総量規制対象項目で示した汚濁負荷量、並びにその低減対策	
エ.	排出先別排水量の内訳（m^3） ・河川 ・湖沼 ・海域 ・下水道 等	

環境効率指標：EEI

指標		該当ページ
ア.	事業によって創出される付加価値等の経済的な価値と、事業に伴う環境負荷（影響）の関係	環境会計

社会パフォーマンス指標：SPI

指標		該当ページ
社会的取組の状況		
1	労働安全衛生に関する情報・指標	心身の健康サポート
2	雇用に関する情報・指標	人材の雇用・処遇
3	人権に関する情報・指標	人権啓発の推進
4	地域社会及び社会に対する貢献に関する情報・指標	社会貢献活動
5	企業統治（コーポレートガバナンス）・企業倫理・コンプライアンス及び公正取引に関する情報・指標	コーポレート・ガバナンス体制 コンプライアンス
6	個人情報保護等に関する情報・指標	情報セキュリティの確保
7	広範な消費者保護及び製品安全に関する情報・指標	製品安全の確保
8	企業の社会的側面に関する経済的情報・指標	ステークホルダーとの経済的関係
9	その他の社会的項目に関する情報・指標	CSRに関する目標と実績